RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014 2015

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec

Coordination
Direction adjointe de la Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Rédaction
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Emploi-Québec
Centre de recouvrement

Édition
Direction des communications
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Publications du site Internet du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale dont l'adresse est **www.mess.gouv.qc.ca**.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
ISBN (imprimé) 978-2-550-73831-2
ISBN (PDF) 978-2-550-73832-9

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES
GÉNÉRALE

MESSAGE DU MINISTRE 5

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE 7

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014-2015
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE 9

Rapport d'activité 2014-2015
de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle 90

Rapport d'activité 2014-2015
du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome 96

Rapport d'activité 2014-2015
du Fonds québécois d'initiatives sociales 101

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014-2015
EMPLOI-QUÉBEC 139

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014-2015
CENTRE DE RECOUVREMENT 187

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2015 219

ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2015 220

MESSAGE
DU MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2014-2015 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale*, conformément aux dispositions prévues à la Loi sur l'administration publique ainsi qu'à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail.

En février dernier, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est enrichi de la mission autrefois dévolue au ministère du Travail, disposant ainsi de leviers additionnels afin d'accroître la portée de ses actions au profit des citoyennes et des citoyens et de l'économie.

Ce rapport présente le résultat des nombreux efforts consacrés par le Ministère pour favoriser l'intégration en emploi d'un plus grand nombre de personnes au marché du travail et participer étroitement au développement économique du Québec. De plus, des progrès ont été réalisés afin d'assurer une plus grande équité, tout en protégeant les personnes les plus démunies, amener celles qui le peuvent en emploi, soutenir les travailleuses, les travailleurs et les familles dans leurs événements de vie et créer de la richesse en dynamisant le marché du travail.

Je tiens à témoigner ma reconnaissance à l'ensemble du personnel pour son travail et son dévouement. Les réalisations de la dernière année n'auraient pu être accomplies sans l'apport d'un personnel compétent, dévoué et responsable.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus sincères.

Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale,

Sam Hamad
Québec, septembre 2015

MESSAGE
DU SOUS-MINISTRE

Monsieur Sam Hamad
Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2014-2015 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour l'exercice se terminant le 31 mars 2015. Ce rapport rend compte des résultats liés aux engagements énoncés aux plans d'action 2014-2015, dont ceux découlant de la mission qui était dévolue au ministère du Travail, avant sa fusion avec celui de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le rapport annuel de gestion du Ministère comprend la section ministérielle, incluant les résultats du Secrétariat du travail et ceux du Secrétariat à la Capitale-Nationale, les rapports d'activité de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et du Fonds québécois d'initiatives sociales. Il inclut également le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec et celui du Centre de recouvrement.

Les résultats présentés reflètent l'excellence du travail réalisé par le personnel, sur l'ensemble du territoire du Québec. Ainsi, je tiens à les remercier pour leur grande contribution à l'atteinte des résultats qui y sont présentés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre,

Bernard Matte
Québec, septembre 2015

RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2014
2015

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DU SOUS-MINISTRE 13

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES 15

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE 17

ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE 19

FAITS SAILLANTS 2014-2015 29

UTILISATION DES RESSOURCES 35

- Ressources humaines 35
- Ressources budgétaires et financières 42
- Ressources informationnelles 50

RÉSULTATS 2014-2015 DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE RELATIFS AU PLAN D'ACTION ORGANISATIONNEL 2014-2015 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2014-2015 53

- Synthèse des résultats relatifs au plan d'action organisationnel 2014-2015 et au plan annuel de gestion des dépenses 2014-2015 54
- Résultats détaillés relatifs aux objectifs du plan d'action organisationnel 2014-2015 et du plan annuel de gestion des dépenses 2014-2015 57

ORIENTATION 1

Répondre aux besoins du marché du travail 57

ORIENTATION 2

Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines 62

ORIENTATION 3

Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies 63

ORIENTATION 4

Soutenir les initiatives favorisant la solidarité 66

ORIENTATION 5

Simplifier l'accès aux services 67

ORIENTATION 6

Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes 68

ORIENTATION 7

Tirer profit des ressources informationnelles 69

RÉSULTATS 2014-2015 DU SECRÉTARIAT DU TRAVAIL RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION ORGANISATIONNEL 2014-2015 ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2014-2015 70

Sommaire des principaux résultats 70

Résultats détaillés concernant l'atteinte des objectifs du plan d'action organisationnel 2014-2015 et du plan annuel de gestion des dépenses 2014-2015 72

ORIENTATION 1

Contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses 72

ORIENTATION 2

Favoriser l'atteinte des conditions de travail équitables au Québec 74

ORIENTATION 3

Disposer de l'expertise nécessaire en matière d'éthique 76

RÉSULTATS 2014-2015 DU SECRÉTARIAT À LA CAPITALE-NATIONALE 77

RÉSULTATS 2014-2015 RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE 81

RÉSULTATS DU MINISTÈRE AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS 82

TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE 87

AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 89

Rapport d'activité 2014-2015 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle 90

Rapport d'activité 2014-2015 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome 96

Rapport d'activité 2014-2015 du Fonds québécois d'initiatives sociales 101

Exercice du pouvoir discrétionnaire 104

Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques 106

Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 108

Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services 110

Éthique au Ministère 111

Politique linguistique 112

Mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web 112

Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 113

Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015 115

Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016 116

Allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 119

Politique de financement des services publics 120

Actions du Ministère en matière de développement durable et de lutte contre les changements climatiques 122

ANNEXE 1 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 131

ANNEXE 2 : Suivi des recommandations de la Commission de l'administration publique 133

ANNEXE 3 : Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen 134

ANNEXE 4 : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation 135

ANNEXE 5 : Liste des lois dont le ministre est responsable de l'application, en tout ou en partie 136

DÉCLARATION
DU SOUS-MINISTRE

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'exhaustivité et la fiabilité des résultats et des renseignements qui y sont présentés ainsi que des contrôles afférents.

À ma connaissance, l'information contenue dans ce rapport :

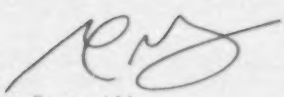
- décrit fidèlement la mission, la vision, la structure organisationnelle et les ressources du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- présente les objectifs fixés, les actions réalisées ainsi que les résultats obtenus au regard du plan d'action organisationnel 2014-2015 du Ministère, du Plan d'action organisationnel 2014-2015 du Secrétariat du travail, de la planification des activités du Secrétariat à la Capitale-Nationale, du plan annuel de gestion des dépenses 2014-2015 du Ministère et des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

Afin de garantir l'atteinte des objectifs fixés par l'organisation, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des mesures de contrôle tout au long de l'année et a consolidé la mise en place du système de reddition de comptes interne à différents niveaux de l'organisation. À cet égard, divers comités, dont le comité de vérification, sont chargés d'effectuer le suivi des activités. Le Ministère a également mis en place divers moyens pour réduire ses risques tels qu'ils sont énoncés à l'annexe 4 du présent rapport.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives a procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard du plan d'action organisationnel 2014-2015 et des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, et du plan d'action organisationnel 2014-2015 du Secrétariat du travail. Son rapport est joint au présent document.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles y afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

Le sous-ministre,



Bernard Matte
Québec, septembre 2015

RAPPORT DE VALIDATION
DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Bernard Matte
Sous-ministre
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard du plan d'action organisationnel 2014-2015 et des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*. De plus, nous avons examiné les résultats relatifs au Plan d'action organisationnel 2014-2015 du Secrétariat du travail. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements incombe à la direction du Ministère.

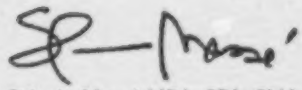
Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard du plan d'action organisationnel 2014-2015 et des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* et du Plan d'action organisationnel 2014-2015 du Secrétariat du travail ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion du Ministère et ceux d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé MBA, CPA, CMA
Québec, septembre 2015

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Mission

Le 27 février 2015, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est enrichi de la mission autrefois dévolue au ministère du Travail, disposant ainsi de leviers additionnels pour son offre de services aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises.

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (ci-après le Ministère) contribue à la prospérité, à la richesse collective et au développement du Québec :

- en favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre;
- en favorisant l'atteinte de conditions de travail équitables et de relations du travail harmonieuses;
- en privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables;
- en soutenant l'action communautaire et bénévole.

De plus, le Ministère a pour mission d'offrir aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur procurer un accès simplifié à des services publics.

Vision

Le Ministère vise à être reconnu comme la référence en matière de développement de la main-d'œuvre, de conditions de travail, de solidarité sociale et de prestation de services novatrice et adaptée, et ce, grâce à l'engagement de son personnel et au soutien de ses partenaires.

Une offre de service diversifiée

Compte tenu de l'ensemble de ses activités en matière de travail, d'emploi et de solidarité sociale, le Ministère sert une clientèle variée qui comprend des particuliers, des familles et des entreprises, mais aussi des ministères et organismes gouvernementaux ainsi que des organismes communautaires.

Pour réaliser sa mission à l'égard de l'emploi et de la solidarité sociale, le Ministère compte sur l'action de ses directions générales, qui proposent les orientations ministérielles et fournissent leur soutien aux unités opérationnelles. De plus, le Ministère coordonne l'action communautaire et bénévole par l'intermédiaire du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Il est responsable de la campagne Entraide pour les secteurs public et parapublic par l'entremise du Secrétariat Entraide.

Par l'entremise du Secrétariat du travail, le Ministère offre des services dans le domaine des relations du travail, notamment pour la négociation de conventions collectives de travail, de médiation visant l'amélioration des relations du travail et la nomination d'arbitres de griefs et de différends. Il offre aussi des services en matière de développement de politiques, de recherche, de production et de diffusion de l'information sur le travail, et une expertise médicale, et il délivre des permis de services de référence de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction.

La prestation de services en matière d'emploi et de solidarité sociale est offerte par l'entremise du réseau d'Emploi-Québec. Partie intégrante du Ministère, Emploi-Québec est une unité ayant conclu avec le ministre et la Commission des partenaires du marché du travail une convention de performance et d'imputabilité. Au 31 mars 2015, le réseau d'Emploi-Québec compte 229 bureaux, dont 130 centres locaux d'emploi répartis dans les 17 régions administratives du Québec. Les services offerts par Services Québec (renseignements sur les programmes et services du gouvernement du Québec, Service québécois de changement d'adresse, services liés au Registre foncier du Québec et assermentation) s'ajoutent maintenant aux services d'emploi et de solidarité sociale offerts par les centres locaux d'emploi.

Le Centre de recouvrement, qui est aussi une unité ayant conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité, est chargé de protéger et de recouvrer les sommes dues au Ministère dans le cadre de l'application de ses programmes.

Le Régime québécois d'assurance parentale offre des services en ligne disponibles en tout temps permettant notamment aux citoyennes et citoyens de déposer leur demande de prestations. Pour l'utilisation des services Web ainsi que pour le traitement des dossiers plus complexes, un soutien téléphonique est offert par le Centre de service à la clientèle, dont les unités sont situées à Rouyn-Noranda, Sainte-Anne-des-Monts et Québec. À noter que les services offerts par le Centre de service à la clientèle sont parmi les plus accessibles du gouvernement du Québec.

De plus, le Directeur de l'état civil (l'officier et son personnel) fait partie du Ministère. La mission et les responsabilités du directeur de l'état civil sont prévues au Code civil du Québec.

Les lois dont l'application relève en tout ou en partie du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale sont énumérées à l'annexe 5 du présent rapport, et l'organigramme ministériel au 31 mars 2015 figure à la fin du document.

Des partenaires importants

Le Ministère interagit avec différents partenaires, dont la Commission des partenaires du marché du travail, et avec plusieurs organismes communautaires, notamment en matière d'emploi, de lutte contre la pauvreté et de défense collective des droits. Le Ministère s'associe également à de nombreux ministères et organismes gouvernementaux, entre autres pour simplifier l'accès aux services destinés à la population et aux entreprises.

ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE

Le Ministère, par l'entremise d'Emploi-Québec, et de la Commission des partenaires du marché du travail, effectuent une vigie soutenue de l'activité économique et du marché du travail ainsi que de l'évolution des politiques d'emploi et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale[1]. Ces activités de vigie procurent aux autorités l'information nécessaire pour prendre les décisions qui s'imposent en matière d'interventions sur le marché du travail.

Pour comprendre dans quel contexte les activités couvertes par le présent rapport se sont réalisées, la présente section présentera l'évolution des indicateurs socioéconomiques clés.

L'économie

Le produit intérieur brut du Québec – c'est-à-dire sa production totale de biens et services – est d'environ 311 milliards de dollars canadiens (dont une proportion d'environ 72 % provient du secteur des services). Cela représente 19 % de l'économie du Canada. En ce qui concerne son produit intérieur brut par habitant, le Québec occupe le 27e rang mondial et se compare à des pays comme l'Italie, la France et le Japon[2].

Pour l'ensemble de l'année 2014, la croissance réelle de l'économie québécoise s'établit à 1,4 %. La hausse du produit intérieur brut du Québec provient principalement de l'amélioration des exportations internationales de biens et de l'augmentation des dépenses de consommation des ménages. Les importations totales en volume augmentent nettement moins que les exportations, de sorte que le déficit commercial s'amenuise après avoir augmenté pendant onze années consécutives. Toutefois, la meilleure façon d'agir sur la compétitivité tout en améliorant le niveau de vie de la population consiste à accroître la productivité[3].

Par ailleurs, l'économie mondiale est encore marquée par l'incertitude à l'égard du potentiel de croissance, notamment en Europe, mais les signes de reprise ont commencé à se faire plus nombreux aux États-Unis.

L'emploi

On compte 4,06 millions d'emplois au Québec. La tendance à long terme se maintient dans les industries de production de biens, qui affichent une baisse de 22 800 emplois (- 2,6 %) en 2014, tandis que l'on observe une hausse de 21 700 emplois (+ 0,7 %) dans le secteur des services, mené par le secteur des soins de santé et de l'assistance sociale, et par l'hébergement et les services de restauration. Le secteur des services fournit à lui seul près de 80 % de l'emploi total.

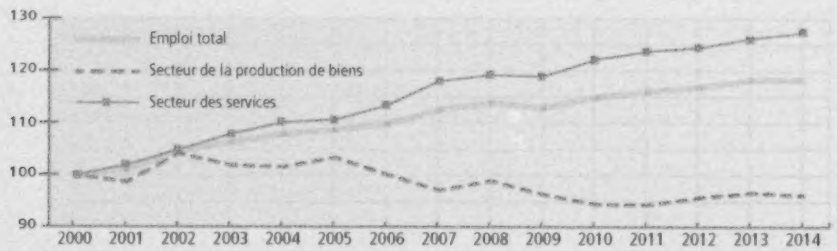
1. La Commission des partenaires du marché du travail ne couvre pas dans ses activités de veille le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.
2. **[www.stat.gouv.qc.ca/salle-presse/communique/communique-presse-2014/mai/mai1422.html]** (consulté le 15 mai 2015).
3. Outre le taux de change et la productivité, la compétitivité sur les marchés internationaux dépend d'un troisième facteur, les coûts de main-d'œuvre, constitués pour une large part des salaires et traitements.

La participation au marché du travail

Au Québec, le taux de chômage des personnes de 15 à 64 ans s'établit à 7,8 %[4]. Le taux d'emploi des personnes de cet âge est de 71,9 % et leur taux d'activité se situe à 78,0 %. Les données les plus récentes sur le marché du travail dans les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques, qui portent sur l'année 2014, montrent que, des sept principaux pays[5], aucun n'a un taux d'activité des 15-64 ans plus élevé qu'au Québec, et seuls l'Allemagne, le Japon et le Royaume-Uni affichent un taux d'emploi supérieur à celui du Québec.

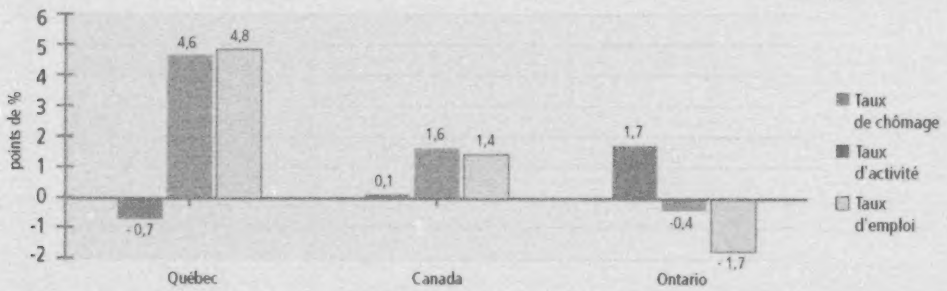
Le marché du travail québécois connaît une importante progression depuis plusieurs années réduisant l'écart avec l'ensemble du marché du travail canadien. Les taux d'activité et d'emploi des 15 à 64 ans ont gagné respectivement 4,6 et 4,8 points de pourcentage au Québec de 2000 à 2014, tandis que le taux de chômage a reculé de 0,7 point de pourcentage. Le Canada affichait une progression bien plus modeste de ses taux d'activité et d'emploi, tandis qu'en Ontario, ces taux ont régressé. Quant au taux de chômage, il a été plus élevé en 2014 qu'en 2000, tant en Ontario qu'au Canada.

ÉVOLUTION DE L'EMPLOI PAR SECTEURS[a]
2000 À 2014



Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (adaptation : Emploi-Québec).
a. Indice de l'emploi, base 100 en 2000.

VARIATION DES TAUX DE CHÔMAGE, D'ACTIVITÉ ET D'EMPLOI DE 2014 PAR RAPPORT À CEUX DE 2000
AU QUÉBEC, AU CANADA ET EN ONTARIO



Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (adaptation : Emploi-Québec).

4. STATISTIQUE CANADA, Enquête sur la population active.
5. Communément appelés le G7, ces sept pays sont les États-Unis, le Japon, l'Allemagne, la France, le Royaume-Uni, l'Italie et le Canada.

Au Québec, la durée moyenne du chômage, de 22,9 semaines en 2014, a diminué par rapport à 2013 tout en demeurant supérieure de 4,7 semaines à ce qu'elle était en 2008, année où l'on observe la plus courte durée. La durée du chômage a été plus faible au Canada (20,8 semaines) et comparable en Ontario (22,4 semaines). Le chômage de courte durée (trois mois ou moins) demeure toutefois la situation la plus fréquente, étant le fait de trois chômeurs sur cinq. Soulignons enfin qu'au-delà des différences entre le Québec et le Canada, les deux affichent les durées moyennes de chômage parmi les plus courtes observées dans les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

Le marché du travail selon l'âge

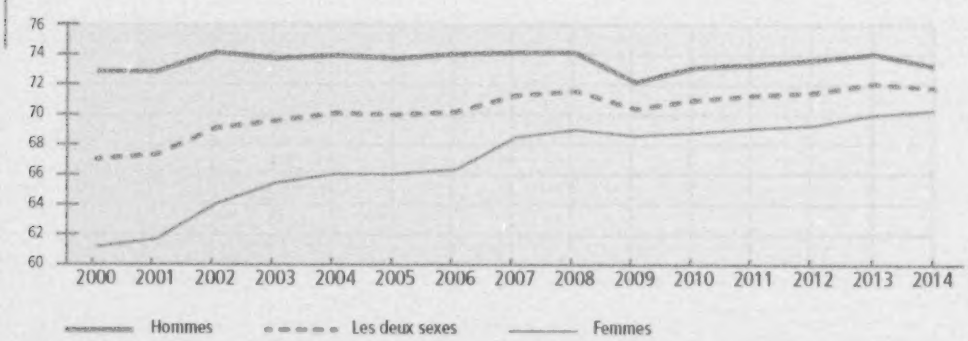
Le taux d'emploi des jeunes de 15 à 24 ans a atteint 58,5 % en 2014. Ce taux est nettement supérieur à ce que l'on observe dans l'ensemble du Canada (55,5 %) ou en Ontario (52,2 %). Quant au taux d'emploi de la population québécoise de 25 à 54 ans, il a atteint 81,2 %, ce qui se compare au taux canadien, mais dépasse le taux de 80,6 % enregistré en Ontario.

Bien que la population soit vieillissante, cette dernière représente une main-d'œuvre compétente en ce qui a trait aux savoirs et aux expériences, lesquels comptent parmi les principaux ingrédients du capital humain. Les personnes de 55 ans et plus occupent une large part des emplois créés depuis 2000, en raison notamment de leur forte croissance démographique, mais aussi grâce à la remontée importante de leur taux d'emploi, qui rejoint rapidement, puis dépasse les niveaux du milieu des années 1970. L'augmentation de l'emploi entre 2000 et 2014 est attribuable dans une proportion de 67,9 % aux personnes de 55 ans et plus (cette proportion atteint même 76,5 % dans le cas des emplois à temps plein). Au cours de cette période, les 55 à 64 ans ont vu leur taux d'emploi passer de 41 % à 56,3 %, et ce taux a grimpé de 3,2 % à 9,8 % chez les 65 ans et plus. Le Québec accuse encore un retard au chapitre du taux d'emploi des 55 ans et plus, mais ce taux y connaît l'une des croissances les plus rapides parmi les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

Le marché du travail selon le sexe

L'amélioration du marché du travail profite aux hommes et aux femmes. Par exemple, le taux d'emploi des 15 à 64 ans en 2014 a atteint 70,4 % chez les femmes et 73,4 % chez les hommes. Bien que le taux d'emploi soit historiquement plus élevé chez les hommes que chez les femmes, l'écart tend à diminuer au fil des années, comme le montre le graphique ci-dessous.

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMPLOI SELON LE SEXE
AU QUÉBEC, 2000 À 2014

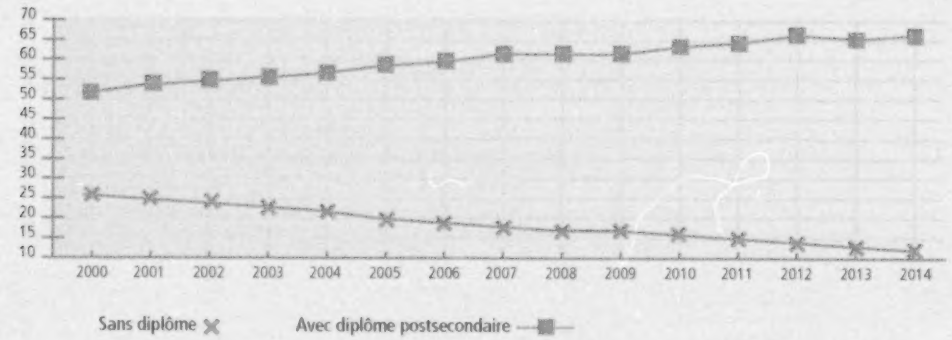


Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (adaptation : Emploi-Québec).

Le marché du travail selon le niveau de scolarité

Le taux de diplomation de la population a beaucoup évolué depuis une vingtaine d'années, modifiant considérablement les compétences de base de la main-d'œuvre. Ainsi, la proportion de personnes sans diplôme a chuté entre 2000 et 2014 chez les 25 à 64 ans, passant de 25,2 % à 12,7 %, ce qui demeure toutefois supérieur à la moyenne canadienne (10 %), notamment en raison du taux de décrochage scolaire plus élevé chez les jeunes au Québec. Par ailleurs, la proportion des personnes détenant un diplôme d'études postsecondaires a bondi de façon importante au cours de cette période, passant de 51,6 % à 67,7 %. Cette proportion est la plus élevée au Canada (la moyenne canadienne se situant à 64,8 %).

ÉVOLUTION DE LA DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE 25 À 64 ANS SELON LA SCOLARITÉ
AU QUÉBEC, 2000-2014, EN POURCENTAGE



NOTE : Outre les certificats ou diplômes des niveaux collégial et universitaire, Statistique Canada inclut dans la catégorie « postsecondaire » les « certificats et diplômes d'apprenti ou d'école de métiers » qui correspondent principalement, dans le cas du Québec, aux diplômes de formation professionnelle décernés à l'issue du parcours de formation initiale de niveau secondaire. Sont également inclus dans cette catégorie des apprentis certifiés par la Commission de la construction du Québec et par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (adaptation : Emploi-Québec).

Les postes de niveau professionnel, qui exigent pour la plupart un diplôme universitaire, représentent 19 % des emplois, tandis que cette proportion est de 34,7 % pour ce qui est des postes de niveau technique (requérant généralement un diplôme d'études collégiales ou un diplôme d'études professionnelles). Le taux de chômage des personnes non diplômées s'est maintenu à plus de 14 % entre 2000 et 2014. Les titulaires d'un diplôme d'études secondaires affichent un taux de chômage deux fois moins élevé, et celui des diplômés universitaires est trois fois moins élevé.

Action communautaire

Les organismes communautaires soutenus par le gouvernement génèrent d'importantes retombées sociales et économiques. Leur rendement social se traduit par l'amélioration des milieux de vie et du bien-être des collectivités visées. Quant à leur poids économique, il représente près de 3 milliards de dollars de budgets de fonctionnement et une main-d'œuvre de plus de 64 000 travailleuses et travailleurs, tous statuts d'emploi confondus, et de 424 000 bénévoles[6]. Ces organismes fournissent des services à plus de 2 millions de Québécoises et de Québécois chaque année[7]. Le Ministère a le mandat de coordonner l'intervention gouvernementale en matière d'action communautaire, c'est-à-dire celle de 24 ministères et organismes chargés de 71 programmes ou mesures spécifiques. Selon les dernières données disponibles, cette intervention s'est chiffrée à 959 millions de dollars pour l'exercice financier 2013-2014 et a touché 5 037 organismes. Dans certaines régions, le milieu communautaire est un secteur d'emploi majeur et, partout au Québec, 53 % des salariés du milieu communautaire sont des personnes qui étaient éloignées du marché du travail[8].

Action bénévole et philanthropique

On dénombre chaque année au Québec plus de 2,2 millions de personnes qui font du bénévolat, soit 32,1 % de la population âgée de 15 ans et plus. Selon la plus récente enquête canadienne sur le bénévolat, réalisée en 2013[9], ces bénévoles ont travaillé 267 millions d'heures dans divers organismes, ce qui représente l'équivalent de plus de 145 000 emplois à temps complet. L'action bénévole est un investissement de 6,2 milliards de dollars[10] par année. La solidarité représente donc une importante richesse collective qui s'avère rentable pour notre société. De plus, si l'on prend en compte le bénévolat informel ou non encadré, c'est-à-dire l'entraide interpersonnelle, le taux monte à 79 % de la population de 15 ans et plus[11].

Les conventions collectives

En 2014, on dénombrait au Québec 8 673 conventions collectives[12] régissant les conditions de travail de 1 006 343 personnes salariées[13]. Les conventions collectives en vigueur se concentrent majoritairement dans le secteur tertiaire (6 655 conventions collectives ou 76,7 % de l'ensemble) et visent 842 178 travailleuses et travailleurs, soit près de 83,7 % de toutes les personnes salariées. Le secteur secondaire suit avec plus de 21,7 % des conventions collectives (1 883), lesquelles touchent plus de 15,5 % des personnes salariées. Enfin, les 135 conventions collectives en vigueur dans le secteur primaire représentent 1,6 % de l'ensemble des conventions collectives et visent moins de 1 % des personnes salariées.

Au cours de l'année 2014, 1 484 conventions collectives, visant 95 311 personnes salariées ont été signées. Pour plus de 96 % d'entre elles, soit 91 527 salariées et salariés régis par 1 347 conventions, il s'agissait du renouvellement d'une convention existante. Dans les 137 autres cas, les parties en étaient à leur première entente. Les règlements sans conflit (négociation directe et médiation-conciliation) représentent 97,2 % des conventions collectives signées (1 443) et touchent 89 373 salariées et salariés. Pour les 1 484 conventions collectives signées en 2014, on en dénombre 73,9 % dans le secteur tertiaire, 23,9 % dans le secteur secondaire et 2,2 % dans le secteur primaire.

6. COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE, *Les Repères en économie sociale et en action communautaire, Panorama du secteur et de sa main-d'œuvre*, édition 2012, p.51.
7. Estimations tirées de l'étude *Les repères en économie sociale et en action communautaire 2012* du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire.
8. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, Direction de la recherche, *L'importance économique de l'action communautaire et bénévole au Québec*, 2014, pages 10 et 15.
9. STATISTIQUE CANADA, *Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation*, 2013.
10. Selon le salaire moyen au Québec, soit 23,31 $ l'heure à raison de 35,4 heures par semaine.
11. STATISTIQUE CANADA, *Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation*, 2013.
12. Les données analysées sont basées sur les conventions collectives et les ententes régies par le Code du travail uniquement.
13. Données extraites du système d'information ministériel Gestion des relations du travail, le 12 mars 2015.

Les arrêts de travail en 2014-2015

Au cours de l'année 2014[14], le nombre de conflits de travail déclenchés a été de 56, comparativement à 76 en 2013, tandis que le nombre de conflits observés en cours d'année s'est chiffré à 99 en 2014 (15 de plus qu'en 2013). On remarque toutefois une baisse considérable du nombre de travailleurs touchés, ceux-ci passant de 179 229 en 2013 à 27 730 en 2014. Il en est de même pour le nombre de jours-personnes perdus, qui a chuté de 957 323 en 2013[15] à 269 255 en 2014. De plus, la durée moyenne des conflits en jours civils est de 171 en 2014, comparativement à 173 en 2013. Quant à la durée moyenne en jours ouvrables, elle est de 120 en 2014, alors qu'elle se chiffrait à 122 en 2013.

Par ailleurs, c'est dans le secteur tertiaire que se concentrait en 2014 le plus grand nombre d'arrêts de travail (79), de travailleurs touchés (25 001) et de jours-personnes perdus (218 186). Au sein de ce secteur, 112 332 jours-personnes perdus (41,7 %) proviennent du sous-secteur des commerces de détail des véhicules automobiles, pièces et accessoires et 51 712 (19,2 %) de celui des commerces de détail des aliments, boissons, médicaments et tabac[16]. Enfin, au regard des trois dernières décennies (tableau *Nombre annuel moyen d'arrêts de travail au Québec*), il est constaté que les données de 2011 à 2014 sont inférieures à ce qui été observé dans le passé.

LES ARRÊTS DE TRAVAIL AU QUÉBEC

Survol de l'année 2014	
Arrêts de travail	99
Travailleurs touchés	27 730
Jours-personnes perdus	269 255

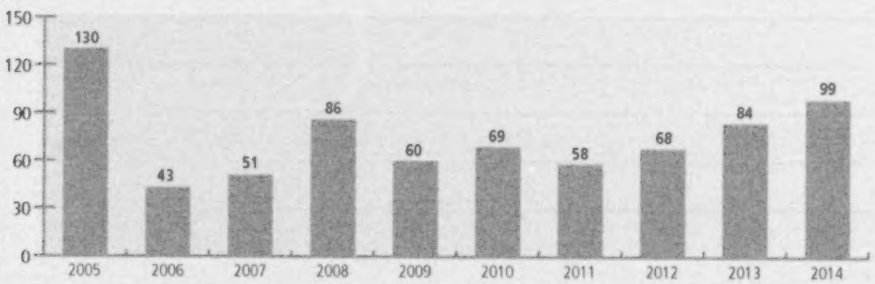
Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2015.

NOMBRE ANNUEL MOYEN D'ARRÊTS DE TRAVAIL AU QUÉBEC

Années	
1981 à 1990	272
1991 à 2000	134
2001 à 2010	91
2011 à 2014	77

Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2015.

NOMBRE D'ARRÊTS DE TRAVAIL
AU QUÉBEC, 2005-2014[a]



Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2015.

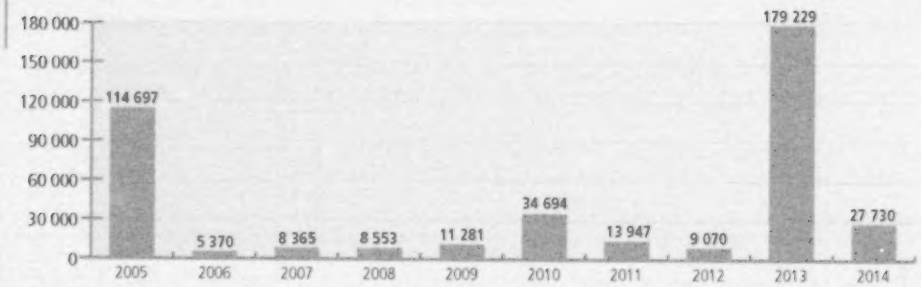
a. Les données présentées pour l'année 2013 sont finales, tandis que celles de la même année inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014 du ministère du Travail* étaient des données préliminaires.

14. Les données de l'année 2014 présentées dans cette section sont préliminaires.

15. Rappelons que l'année 2013 avait été marquée par des conflits de travail dans le secteur de la construction qui expliquent le nombre très élevé de travailleurs touchés et de jours-personnes perdus cette année-là.

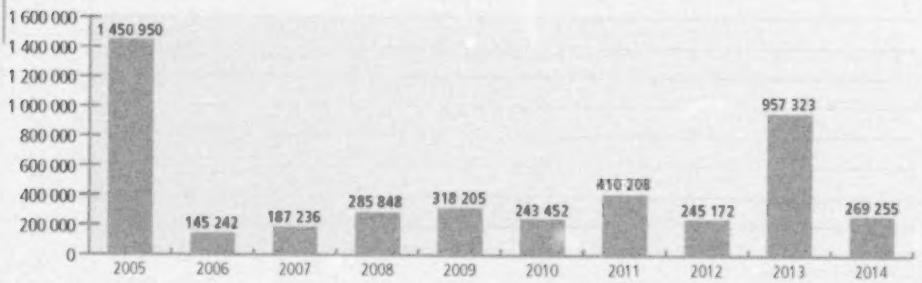
16. Pour plus de détails, il faut consulter *Les arrêts de travail au Québec, bilan de l'année 2014*, accessible dans le site Internet du Secrétariat du travail.

NOMBRE DE TRAVAILLEURS TOUCHÉS PAR UN ARRÊT DE TRAVAIL
AU QUÉBEC, 2005-2014



Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2015.

NOMBRE DE JOURS-PERSONNES PERDUS EN RAISON D'UN ARRÊT DE TRAVAIL
AU QUÉBEC, 2005-2014[a]



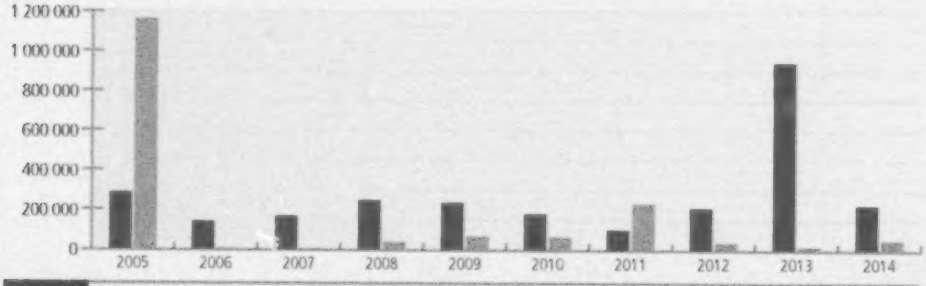
Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2015.

a Les données présentées pour l'année 2013 sont finales, tandis que celles inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014 du ministère du Travail* étaient des données préliminaires.

Au Québec, selon les activités des entreprises visées, plusieurs lois encadrent les rapports collectifs du travail, notamment le Code du travail (du Québec) et le Code canadien du travail. Au cours de la dernière année, la ventilation des arrêts de travail selon cette variable a démontré que la totalité des conflits survenus au Québec concernait des entreprises et des organismes dont les relations du travail sont régies par le Code du travail, donc de compétence provinciale.

En 2014, 68 des 99 conflits de travail déclarés l'ont été dans le secteur privé, ce qui correspond à environ les trois quarts (68,7 % de l'ensemble des conflits). De même, ce secteur a été à l'origine de 222 161 jours-personnes perdus en 2014 (82,5 % du total), comparativement à 12 810 jours-personnes perdus (17,5 %) dans le secteur public.

NOMBRE DE JOURS-PERSONNES PERDUS EN RAISON D'UN ARRÊT DE TRAVAIL DANS LES SECTEURS PRIVÉ ET PUBLIC DE COMPÉTENCE PROVINCIALE
AU QUÉBEC, 2005-2014[a]



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Privé	285 964	137 943	165 565	244 484	233 923	177 626	97 676	209 247	944 513	222 161
Public	1 164 985	2 717	3 224	35 999	64 277	62 506	230 679	32 776	12 810	47 094

Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2015.

a. Les données présentées pour l'année 2013 sont finales, tandis que celles inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014 du ministère du Travail* étaient des données préliminaires.

Les points en litige au cours d'un arrêt de travail

Selon les données du Secrétariat du travail, comparativement aux années précédentes, les principaux points en litige conduisant à un arrêt de travail ont relativement changé. Alors qu'en 2013 les dispositions relatives au salaire ont été à l'origine des trois quarts des jours-personnes perdus, ce sont plutôt celles relatives à l'horaire de travail qui, en 2014, ont généré le plus grande nombre de jours-personnes perdus (112 573, 41,8 %). Bien que les dispositions relatives à la sous-traitance aient été à l'origine de plus de la moitié des jours-personnes perdus en 2012, elles n'ont été à l'origine que de 5,3 % de ceux-ci en 2013 et d'un peu moins du sixième (14,9 %) de ces derniers en 2014. Alors qu'en 2013 les dispositions concernant la diminution des heures de travail ne représentaient que 1,2 % des jours-personnes perdus, en 2014, ces clauses ont constitué le quatrième principal point en litige, 20 857 jours-personnes perdus, soit 7,7 % du total de l'année, y étant liés. Enfin, les dispositions relatives aux prestations de retraite et des assurances ont occasionné quelque 18 000 jours-personnes perdus en 2014, comparativement à plus de 53 000 en 2013 et à près de 44 000 en 2012.

JOURS-PERSONNES PERDUS EN RAISON D'UN ARRÊT DE TRAVAIL SELON LE PRINCIPAL POINT EN LITIGE AU QUÉBEC EN 2012, 2013 ET EN 2014[a]

Points en litige	Nombre en 2014	% en 2014	Nombre en 2013	% en 2013	Nombre en 2012	% en 2012
Horaire de travail	112 573	42,0	95 913	10,0	9 266	3,8
Salaire	59 726	22,2	717 903	75,0	58 671	23,9
Sous-traitance	40 125	14,9	51 072	5,3	123 064	50,2
Diminution des heures de travail	20 857	7,7	15 510	1,2	n.s.	n.s.
Prestation de retraite et assurance	18 019	6,7	53 392	5,6	43 810	17,9

n.s. : non significatif ou nul.

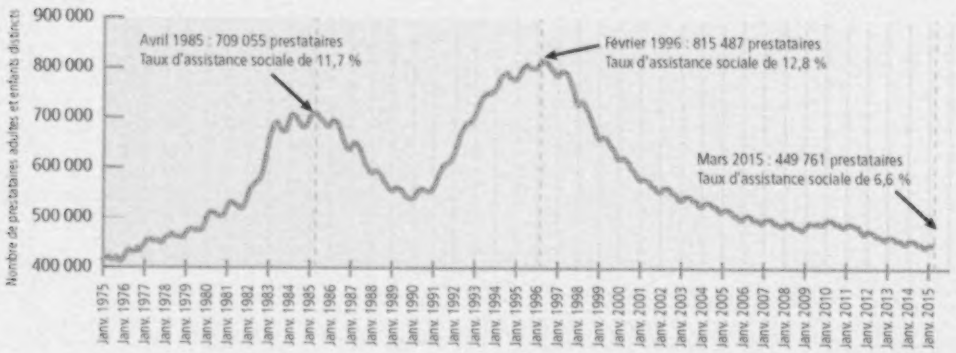
Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2015.

a. Les données présentées pour l'année 2013 sont finales, tandis que celles inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014 du ministère du Travail* étaient des données préliminaires.

Programmes d'assistance sociale

La clientèle des programmes d'assistance sociale regroupe les prestataires de l'aide sociale (les personnes sans contraintes sévères à l'emploi et les personnes ayant des contraintes temporaires à l'emploi), les prestataires de la solidarité sociale (les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et leur conjoint ou conjointe), ainsi que les participantes et participants du Programme alternative jeunesse. En mars 2015, leur nombre était de 449 761, ce qui représente une baisse de 1,6 % par rapport à mars 2014.

ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE[a]
ENSEMBLE DU QUÉBEC, JANVIER 1975 À MARS 2015



Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance, mai 2015.

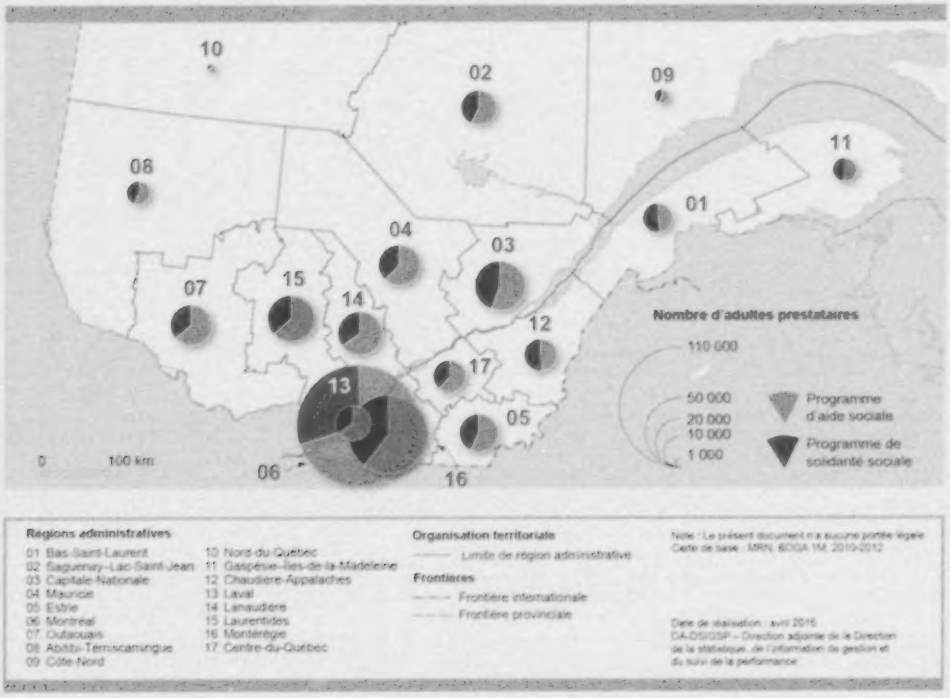
a Total clientèle distincte (adultes et enfants).

b Avant avril 2007, le taux d'assistance sociale était calculé en fonction des seuls prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours (aide sociale et solidarité sociale). À partir d'avril 2007, ce taux tient aussi compte des personnes participantes au Programme alternative jeunesse, qui reçoivent une allocation jeunesse. Si ces dernières reçoivent aussi une aide financière de dernier recours durant la même période, elles ne sont dénombrées qu'une seule fois.

Après avoir atteint un sommet de 12,8 % en 1996, le taux d'assistance sociale chez les adultes québécois (de 18 à 64 ans) n'a cessé de diminuer au cours des 19 dernières années, s'établissant aujourd'hui à 6,6 %.

Le Québec a été moins touché par la crise économique de 2009 que les autres provinces. Le marché du travail au Québec a moins souffert du contexte économique, ce qui explique en partie la baisse persistante du taux d'assistance sociale au cours de cette période. Cette situation est attribuable aux politiques du Québec en matière de lutte contre la pauvreté (qui ont donné lieu à deux plans d'action), à ses interventions en matière d'emploi ainsi qu'à son filet de sécurité sociale comportant entre autres les programmes d'assistance sociale.

NOMBRE D'ADULTES PRESTATAIRES DES PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS SELON LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES
MARS 2015



Source : Direction adjointe à la Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

En 2014-2015, on dénombrait près de 60 % des prestataires de l'aide financière de dernier recours dans les régions administratives de la Capitale-Nationale (03), de Montréal (06), des Laurentides (15) et de la Montérégie (16).

L'aide financière de dernier recours comporte deux programmes, soit le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale. Alors que le premier vise à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes qui ne présentent pas de contraintes sévères à l'emploi, le second permet de verser une aide financière de dernier recours aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi ainsi qu'à leur conjoint ou conjointe.

À elles seules, les régions de Montréal (06) et de la Montérégie (16) regroupent 50 % de l'ensemble de la clientèle du Programme d'aide sociale, soit 7 % de plus que leur poids démographique, et 39 % de la clientèle adulte du Programme de solidarité sociale.

FAITS SAILLANTS
2014-2015

Adéquation formation-emploi et accès du plus grand nombre possible de personnes au marché du travail

Au Québec, on estime que près de 1,4 million d'emplois seront à pourvoir d'ici 2022, alors que la population en âge de travailler tendra à diminuer. Pour assurer la prospérité économique du Québec, les politiques gouvernementales doivent miser sur la mobilisation vers l'emploi de tous les bassins de main-d'œuvre disponibles et s'assurer que cette main-d'œuvre dispose des compétences nécessaires pour répondre aux besoins du marché du travail. Comme l'a annoncé le gouvernement dans le budget présenté au cours de l'été 2014, le Ministère a amorcé une réflexion sur les manières d'améliorer la situation à cet égard. Une table interministérielle emploi-formation a également été constituée à la demande de la Commission de révision permanente des programmes. Présidée par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, cette table a commencé ses travaux en septembre 2014.

Jusqu'à maintenant, certaines mesures pertinentes en matière d'adéquation entre la formation et l'emploi ont été définies et, lors de la présentation du budget 2015-2016, en mars 2015, le gouvernement a ainsi annoncé qu'il entendait revoir le mandat de la Commission des partenaires du marché du travail (ci-après la Commission), afin de lui confier un rôle plus stratégique dans l'orientation des politiques gouvernementales favorisant un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre sur le marché du travail. La Commission serait notamment chargée de définir les besoins en développement de la main-d'œuvre, en adéquation avec les besoins des entreprises et les perspectives du marché du travail. De plus, elle pourrait demander à des ministères et à des organismes de rendre compte des suites données aux recommandations qu'elle formule en vue de répondre aux besoins du marché du travail. Il est aussi prévu d'élargir l'objet de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, administrée par la Commission, ainsi que les affectations prévues au fonds créé en vertu de cette loi, afin notamment de soutenir des initiatives favorisant un rapprochement entre la relève et les entreprises.

Le budget 2015-2016 a aussi été l'occasion d'annoncer la mise en place du nouveau programme Objectif Emploi destiné aux nouveaux demandeurs d'assistance sociale qui sont aptes au travail, lesquels constituent un bassin de travailleurs potentiels dans le contexte actuel, où la main-d'œuvre se fait de plus en plus rare. Ce programme prévoit un accompagnement intensif et individualisé vers l'emploi pour les personnes admissibles au Programme d'aide sociale.

Virage dans la prestation de services des carrefours jeunesse-emploi

Dans le cadre de la réalisation de son mandat et pour compléter son offre de service, le Ministère fait appel à des organismes sans but lucratif, dont les carrefours jeunesse-emploi, qui ont comme mission d'accompagner et de guider les jeunes adultes de 16 à 35 ans dans leurs démarches d'insertion sociale et économique. Ils les aident à cheminer vers l'emploi ou vers un retour aux études, ou encore à démarrer une entreprise. Le Ministère a historiquement contribué au financement des 110 carrefours jeunesse-emploi en les subventionnant, ce qui leur permettait de décider de la nature de leurs services, du volume de leur clientèle ainsi que des résultats à atteindre.

En février 2015, le Ministère a conclu de nouvelles ententes avec les carrefours jeunesse-emploi afin de donner un nouvel essor à ce partenariat datant de plus de 15 ans. Ces ententes sont assorties de cibles de résultats fixées a priori. Ainsi, dans un contexte où des centaines de milliers d'emplois seront disponibles au cours des prochaines années, dont plus de la moitié pourront être occupés par des jeunes, les carrefours jeunesse-emploi sont des interlocuteurs privilégiés.

Bilan de la Stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine et des actions ministérielles inscrites au plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015

Le Bilan 2009-2014 de la Stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine témoigne des avancées des femmes sur le marché du travail, et illustre que l'offre de service d'Emploi-Québec répond aux besoins de celles qui souhaitent intégrer et se maintenir en emploi. La Stratégie a permis la réalisation de nombreuses actions associées à dix objectifs visant à favoriser la connaissance, la reconnaissance et la prise en compte de la problématique de la main-d'œuvre féminine, ainsi qu'à diminuer les obstacles auxquels se heurtent les femmes pour obtenir et conserver un emploi.

La Stratégie constitue l'un des engagements d'Emploi-Québec inscrits au plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*. Le bilan fait état des résultats de diverses initiatives visant entre autres à diversifier les choix professionnels des filles et des garçons, à soutenir la réussite et la persévérance scolaires des jeunes parents étudiants, à mieux faire connaître les projets d'habitation à l'intention des jeunes mères monoparentales en processus d'intégration socioprofessionnelle et à soutenir les organismes spécialisés en développement de la main-d'œuvre féminine.

Une aide intégrée pour les personnes immigrantes

Le développement de la démarche « En action vers l'emploi : des solutions adaptées pour les personnes immigrantes », convenue entre Emploi-Québec et le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion permet, depuis le printemps 2015, un meilleur continuum entre les services d'accueil offerts aux nouveaux arrivants par ce ministère et les services d'emploi qu'offre Emploi-Québec.

Afin de faciliter le parcours des nouveaux arrivants et d'établir une plus grande complémentarité dans les services aux entreprises, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a transféré à Emploi-Québec une partie de ses activités en matière de services aux entreprises, dont le service-conseil en recrutement international et la mise en œuvre au Québec des Journées-Québec, qui se tiennent en Europe; la promotion des clientèles immigrantes auprès des entreprises, notamment en région; le service-conseil en gestion de la diversité ethnoculturelle et le service-conseil de francisation en entreprise.

En ce qui concerne les travailleurs étrangers temporaires, le Ministère souscrit à l'objectif de la réforme du gouvernement fédéral entrée en vigueur en 2014, qui vise à accorder la priorité à l'embauche de main-d'œuvre québécoise et canadienne. Toutefois, l'application de certaines mesures devrait faire l'objet d'une modulation pour que dans les cas où la main-d'œuvre locale ne suffit pas à la demande, les entreprises puissent avoir recours à des travailleurs étrangers temporaires pour répondre à leurs besoins et éviter ainsi de compromettre leurs activités. Des échanges ont eu lieu entre des représentants du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, d'Emploi-Québec, d'Emploi et Développement social Canada et de Service Canada au sujet des répercussions de la réforme au Québec ainsi que des aménagements possibles pour tenir compte des besoins particuliers de certains secteurs d'activité et de certaines régions.

Équité de traitement entre les personnes recevant une aide financière de dernier recours

Dans le cadre des travaux réalisés par la Commission de révision permanente des programmes, il a été demandé à l'ensemble des ministères et organismes de réfléchir aux façons d'optimiser les mesures et les programmes offerts aux citoyennes et citoyens dans l'optique de les rendre plus efficients et d'assainir les finances publiques.

Le Ministère a passé en revue l'ensemble de ses programmes. Différents changements au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles ont été proposés. Ces changements permettent d'actualiser

l'aide offerte aux prestataires de l'aide financière de dernier recours, d'assurer une plus grande équité entre les prestataires et les travailleuses et travailleurs à faible revenu, et d'établir une meilleure cohérence entre les différentes aides financières versées par l'État. Ces modifications réglementaires sont entrées en vigueur le 1er mai 2015 et le 1er juillet 2015.

Services du Directeur de l'état civil

En 2014-2015, le Directeur de l'état civil a poursuivi la modernisation de ses services. Dans cette optique, il a amorcé, en collaboration avec les établissements de santé et de services sociaux et les directeurs de funérailles, le déploiement graduel des services en ligne qui permettent de transmettre par voie électronique des déclarations de naissance et de décès. Plus de 23 000 déclarations électroniques ont été transmises au Directeur de l'état civil durant l'année.

De plus, le Directeur de l'état civil a mis en place, dans ses bureaux de Québec et de Montréal, un service de délivrance en 30 minutes des certificats et copies d'actes de naissance. Au cours de l'exercice 2014-2015, près de 15 000 demandes ont été traitées grâce à ce nouveau service.

Le Directeur de l'état civil a également amorcé à l'automne 2014 le déploiement du service DE*Clic!* Comptoir dans certains bureaux régionaux du Ministère. Grâce à ce service, les citoyennes et les citoyens peuvent, sur place, demander en ligne un certificat ou une copie d'acte au moyen d'un poste informatique mis à leur disposition.

Des ententes visant à bonifier les déclarations uniques du Directeur de l'état civil ont été conclues avec de nouveaux partenaires au cours de l'exercice, de telle sorte que les citoyennes et les citoyens peuvent informer, en une seule étape, un plus grand nombre de ministères et organismes de la naissance d'un enfant, du décès d'un proche ou encore d'un changement de nom ou de mention du sexe, dès l'inscription de ces événements au registre de l'état civil.

Refonte de Portail Québec

Portail Québec (www.gouv.qc.ca) est la porte d'entrée des citoyennes et citoyens ainsi que des entreprises aux programmes et services gouvernementaux. Le 25 janvier 2015, la nouvelle version de Portail Québec a été mise en ligne. La refonte de ce site a permis de hausser de 70 % à 84 % la conformité aux normes gouvernementales en matière d'accessibilité Web et a généré des économies au cours de l'exercice 2014-2015.

Le nouveau site est adaptatif, c'est-à-dire qu'il s'adapte au format de l'écran, ce qui optimise la consultation à partir d'appareils mobiles (tablettes ou téléphones intelligents). Le visuel a été aéré et simplifié pour faciliter et accélérer la navigation. Les contenus ont été mis à jour et simplifiés, en collaboration avec les ministères et organismes concernés. La nouvelle version de Portail Québec mise autant que possible sur des hyperliens vers les sites des ministères et organismes.

La page d'accueil de l'espace Citoyens a également fait l'objet d'une refonte qui respecte aussi les tendances en matière de conception de sites Web adaptatifs et qui correspond davantage aux attentes et aux besoins formulés par les citoyennes et les citoyens, rendant la navigation et le visuel plus conviviaux. L'information générale est maintenant regroupée selon les clientèles (ex. : aînés, jeunes, personnes handicapées) et selon les événements de vie (ex. : Devenir parent, Que faire lors d'un décès, Chercher un emploi). Enfin, la nouvelle section Restez branché présente les actualités diffusées dans les médias sociaux sur les pages Twitter et Facebook de Services Québec.

Rationalisation des sites Web

En 2014-2015, le Ministère a procédé à la rationalisation de nombreux sites informationnels. Cette rationalisation des sites Web permet au Ministère d'optimiser les ressources humaines, financières et informationnelles, en réduisant le nombre de sites à entretenir et de pages à mettre à jour. Pour les citoyennes et citoyens ainsi que les entreprises, le rapatriement des contenus dans des sites connus et beaucoup plus fréquentés facilite le repérage de l'information et, à terme, l'accès aux services.

Dans le cadre de ce projet, 34 sites ont été ciblés afin que leur contenu soit transféré en 2014-2015 vers un site de plus grande envergure et plus consulté comme le site ministériel, celui d'Emploi-Québec ou encore Portail Québec. Au 31 mars 2015, la fermeture de 30 des 34 sites ciblés était réalisée. Les sites qui n'ont pas pu être rationalisés requéraient un développement informatique ou technologique importants.

Optimisation des processus de révision et de la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens dans les centres d'appels

À la suite de l'union de Services Québec et du Ministère, plusieurs pistes d'action ont été définies et mises en place en vue d'optimiser la prestation de services. Parmi elles, la prise en charge par le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec des demandes de renseignements généraux adressées au Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec.

Ainsi, le traitement de 136 916 appels par le Centre de relations avec la clientèle a contribué à réduire le volume d'appels traités par les agentes et les agents du Centre de communication avec la clientèle, les rendant plus disponibles pour répondre aux questions spécifiques des usagers, ce qui a eu pour effet d'améliorer de façon notable la prestation de services du Ministère. Le regroupement des demandes de renseignements généraux concernant les orphelins et les orphelines de Duplessis a également permis d'améliorer l'efficacité des services aux citoyennes et aux citoyens, tandis que la bonification de la réponse vocale interactive a eu des répercussions positives sur la productivité quant au temps moyen de traitement des appels et à l'amélioration de la qualité des services.

La mise en œuvre de mesures d'optimisation, amorcée en 2013-2014 dans le but de favoriser l'appropriation d'une culture d'amélioration continue, s'est poursuivie en 2014-2015 et a mené à l'adoption de meilleures pratiques pour le traitement des demandes de révision. Par ailleurs, un nouvel outil centralisé pour l'administration des recours (OSCAR) permet un suivi rigoureux des délais de révision de même qu'une gestion efficace de l'ensemble des dossiers des citoyennes et des citoyens.

50e anniversaire du Code du travail

L'année 2014-2015 a marqué le 50e anniversaire du Code du travail. En effet, c'est le 1er septembre 1964 qu'est entré en vigueur l'actuel Code du travail. Réforme charnière associée à la Révolution tranquille, le Code demeure à ce jour la principale pièce législative encadrant les relations du travail au Québec.

Pour célébrer les 50 ans du Code du travail, le Ministère a déployé, tout au long de l'année 2014, divers moyens de communication afin de souligner et d'appuyer cette commémoration : signature visuelle, chroniques historiques dans le bulletin *Info Travail*, messages Web. Le 23 septembre, le ministre a présenté à l'Assemblée nationale une motion pour souligner les 50 ans du Code. Il a profité de l'occasion pour annoncer la mise en ligne, sur le site Web ministériel, d'une page consacrée aux 50 ans du Code du travail. On y retrouve, entre autres, une synthèse historique illustrée décrivant son évolution au fil des cinq dernières décennies et une nouvelle édition du document de vulgarisation intitulé *Le Code du travail en questions et réponses*.

Forum 2014 sur les pratiques exemplaires en matière de règlement de griefs

Organisé par le Ministère, cet important forum qui s'est tenu à Montréal le 20 octobre 2014 a réuni quelque 550 participants. Il abordait un défi commun aux parties patronale et syndicale : le règlement de griefs. Des praticiens chevronnés y ont présenté leurs réflexions, leurs expériences et les mises à l'essai de diverses pratiques et approches ayant mené à l'amélioration du processus de règlement des griefs dans leur organisation. Un numéro en ligne de *Regards sur le travail* a été spécialement consacré à ce forum.

Dispositions mises en place pour éviter une grève dans les secteurs institutionnel, commercial et industriel et dans l'industrie de la construction

Lors de la ronde de négociations ayant mené, en juillet 2014, au renouvellement de la convention collective dans les secteurs institutionnel et commercial ainsi que dans le secteur industriel, un médiateur spécial a été nommé. En plus des efforts du médiateur, facilitant le rapprochement des parties, des interventions ministérielles ont contribué à conclure un règlement sans qu'il y ait déclenchement d'une grève ou d'un lock-out.

Adoption du projet de loi n° 8 qui établit un équilibre entre la protection des travailleuses et des travailleurs et la pérennité des petites fermes

À la suite de l'invalidation des dispositions encadrant le droit d'association des salariés des petites entreprises du secteur agricole par la Cour supérieure le 11 mars 2014, le ministre a proposé une nouvelle solution permettant de protéger le droit d'association de ces travailleurs tout en reconnaissant les caractéristiques particulières des petites entreprises agricoles ainsi que leur vulnérabilité financière. Cette solution s'est concrétisée par une modification au Code du travail lors de l'adoption, le 22 octobre 2014, du projet de loi n° 8 (Loi modifiant le Code du travail à l'égard de certains salariés d'exploitations agricoles) par l'Assemblée nationale.

Le régime adopté couvre les exploitations agricoles qui emploient moins de trois personnes salariées de façon ordinaire et continue, soit environ 6 500 exploitations. Les personnes salariées des exploitations visées bénéficient des dispositions du Code du travail relatives à la protection du droit d'association, mais pas du mécanisme de monopole de représentation permettant l'accès à la négociation d'une convention collective. Ce mécanisme est remplacé par un processus permettant aux salariées et salariés de faire valoir leurs observations à l'employeur. Dans ces exploitations, la grève et le lock-out sont interdits en tout temps.

Soutien à l'emploi des travailleurs de la Côte-Nord

Sous la responsabilité du Ministère, le Comité interministériel pour soutenir l'emploi dans la région de la Côte-Nord a déterminé 17 actions porteuses qui permettront à court, moyen et long termes d'apporter des solutions durables aux préoccupations de la région, particulièrement en ce qui concerne les travailleuses et les travailleurs de la construction. Ces actions ont été intégrées au Plan Nord et certaines ont déjà été mises en œuvre. La Société du Plan Nord se charge d'en assurer le suivi. Soulignons que ces actions s'inscrivent en cohérence et en complémentarité avec les 11 recommandations du rapport de la Table régionale Côte-Nord sur la main-d'œuvre dans le secteur industriel et dans la construction. Le ministre du Travail d'alors, accompagné de certains de ses collègues de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de l'Éducation, du Loisir et du Sport (aussi ministre responsable de la région de la Côte-Nord) ainsi que de l'Énergie et des Ressources naturelles (aussi ministre responsable du Plan Nord), a rencontré les partenaires concernés à deux reprises pendant les travaux du comité interministériel.

Signature d'une entente générale en matière de travail entre Québec et Kahnawake

Au cours de l'année 2014-2015, le Ministère a participé à l'élaboration du projet de loi n° 21 (Loi concernant principalement la mise en œuvre d'ententes en matière de travail entre le gouvernement du Québec et le Conseil Mohawk de Kahnawake). Ce projet de loi a été déposé à l'Assemblée nationale par le ministre délégué aux Affaires autochtones le 11 novembre 2014, adopté le 4 décembre 2014 et sanctionné le 5 décembre 2014. La nouvelle loi autorise la mise en œuvre d'ententes qui permettent l'application d'un régime particulier à Kahnawake dans des matières visées par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, la Loi sur le bâtiment, la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction ainsi que la Loi sur la santé et la sécurité du travail.

Hausse du salaire minimum

Le 1er mai 2014, le salaire minimum au Québec a augmenté de 0,20 $ l'heure pour atteindre 10,35 $, alors que celui des salariés à pourboire a été augmenté de 0,15 $ l'heure pour atteindre 8,90 $. En 2014, environ 345 363 personnes ont profité de l'augmentation du taux général du salaire minimum.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Effectif en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins des personnes, des familles et des entreprises, le Ministère compte sur des ressources humaines qualifiées, réparties dans les 17 régions administratives du Québec. En 2014-2015, une proportion importante de l'effectif du Ministère, soit 86 % du personnel, a consacré ses efforts à la prestation de services publics.

Au 31 mars 2015, le Ministère comptait 6 463 employées et employés, dont 5 224 à statut régulier et 1 239 à statut occasionnel. Au 31 mars 2014, l'effectif du Ministère était de 6 585 personnes. Le Ministère connaît une diminution de 1,9 % de son personnel régulier et occasionnel, et ce, malgré l'intégration du ministère du Travail et du Secrétariat à la Capitale-Nationale. Cette variation s'explique principalement par les efforts investis afin de répondre aux exigences en matière de gestion et contrôle des effectifs.

RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE AU 31 MARS[17]

Catégories d'emploi	2014-2015	2013-2014	Écart
Personnel d'encadrement	346	342	4
Personnel professionnel	1 611	1 634	- 23
Techniciens	3 192	3 270	- 78
Personnel de bureau	1 311	1 335	- 24
Ouvriers	3	4	- 1
Total	**6 463**	**6 585**	**- 122**

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

17. Ces données excluent le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'effectif prêté par la Ville de Montréal, qui exécute des tâches découlant de la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

Équivalents temps complet utilisés

En 2014-2015, le secteur de l'Emploi et de la Solidarité sociale a utilisé 5 905 équivalents temps complet[18], comparativement à 6 134 en 2013-2014, ce qui représente une diminution de 229 équivalents temps complet (3,7 %). En 2014-2015, le secteur du Travail et de la Capitale-Nationale a utilisé 129 équivalents temps complet, comparativement à 135 en 2013-2014, ce qui représente une diminution de 6 équivalents temps complet (4,4 %).

Ainsi, au total, le Ministère a utilisé 6 034 équivalents temps complet au cours de l'année 2014-2015, ce qui représente une diminution de 235 équivalents temps complet par rapport à l'année antérieure (3,9 %).

ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET UTILISÉS AU 31 MARS

Secteur de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2014-2015	2013-2014	Écart
Emploi-Québec	4 175	4 327	(152)
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	21	21	
Centre de recouvrement	155	162	(7)
Soutien au développement de la main-d'œuvre	32	31	1
Régime québécois d'assurance parentale	249	261	(12)
Secrétariat Entraide – Secteurs public et parapublic	9	11	(2)
Unités centrales	1 264	1 321	(57)
Sous-total des équivalents temps complet utilisés	**5 905**	**6 134[a]**	**(229)**
Secteur du Travail et de la Capitale-Nationale			
Secrétariat du travail	109	114	(5)
Secrétariat à la Capitale-Nationale	20	21	(1)
Sous-total des équivalents temps complet utilisés	**129**	**135**	**(6)**
Total des équivalents temps complet utilisés	**6 034**	**6 269**	**(235)**

Source : Compilation spéciale du Ministère.

a En 2014-2015, le Secrétariat à la condition féminine a quitté le Ministère pour être ajouté au ministère de la Justice. À noter que le Secrétariat à la condition féminine utilisait 23 équivalents temps complet qui étaient intégrés à l'effectif du Ministère pour la période 2013-2014.

Planification de la main-d'œuvre

Au 31 mars 2015, le Ministère dénombrait 320 départs à la retraite chez les employées et employés réguliers, ce qui représente une augmentation de 17,6 % par rapport à 2013-2014.

NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE CHEZ LE PERSONNEL RÉGULIER PAR CATÉGORIES D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2014-2015	2013-2014
Cadres	21	21
Personnel professionnel	110	83
Fonctionnaires	189	168
Total	**320**	**272**

Source : Données extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

18. Dans l'administration publique québécoise, l'équivalent temps complet est une unité de mesure qui représente le ratio entre le salaire gagné par un employé au cours d'une année par rapport à celui d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE AU MINISTÈRE[19]

Regroupement	2014-2015	2013-2014
Emploi et Solidarité sociale	10,0 %	9,4 %
Travail	20,4 %	21,4 %

Source : Données extraites du tableau de bord gouvernemental Média, Secrétariat du Conseil du trésor (juin 2015).

Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de l'année 2014, le Ministère a consacré 1,3 % de sa masse salariale (4,6 millions de dollars) à la formation de son personnel, atteignant ainsi la cible de 1 % établie par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Les dépenses de formation comprennent tous les types de formation, tant interne qu'externe, y compris la formation à la tâche offerte au personnel travaillant dans les unités régionales et locales.

Toutes proportions gardées, les investissements en formation sont demeurés stables par rapport à l'année précédente.

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2014	2013
Cadres	575,7	635,3
Personnel professionnel	2 450,7	2 338,0
Fonctionnaires	9 484,7	10 958,0

Source : Centre de services partagés du Québec.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

	2014	2013
Proportion de la masse salariale (%)	1,3	1,3
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,8	2,1
Sommes allouées par personne ($)	684,5	666,7

Source : Données provenant de la solution d'affaires en gestion intégrée des ressources.

Santé et sécurité des personnes au travail

Le Ministère demeure activement engagé dans une démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail. À l'écoute des besoins et préoccupations du personnel, il entreprend des actions afin de réduire les risques associés au travail et de favoriser l'amélioration durable de la santé globale du personnel en milieu de travail.

En 2014-2015, outre les actions planifiées localement avec l'aide des gestionnaires et des membres des 160 comités locaux de santé et de sécurité, un plan d'action ministériel a été élaboré. Parmi les activités inscrites au plan, mentionnons la mise en ligne sur l'intranet du Ministère de capsules vidéo et d'outils sur la gestion du stress, de même que la diffusion d'un outil incitant chaque membre du personnel à contribuer à l'amélioration du climat de travail.

Le Ministère a mis en place plusieurs mesures et actions visant à préserver l'intégrité physique et psychologique de son personnel et à assurer la qualité du climat de travail, notamment en matière de résolution de conflits et de consolidation des équipes. Il offre également un service d'accompagnement aux personnes qui vivent une longue période d'invalidité afin de créer des conditions favorables à leur retour au travail durable.

19. Le taux de départ volontaire s'établit en divisant les mouvements du personnel régulier (retraites, démissions, mutations et promotions avec concours hors du Ministère) par le nombre moyen d'employés réguliers au cours de l'exercice financier visé.

Pour connaître les besoins du personnel en matière de santé et de qualité de vie au travail, et pour dresser un portrait à jour des pratiques organisationnelles à cet égard, un sondage a été mené à l'automne 2014. Quelque 60 % des membres du personnel ont répondu au questionnaire. L'analyse des résultats et les constats qui s'en dégageront permettront d'orienter les actions à venir en vue de poursuivre la démarche d'amélioration continue en matière de santé et de qualité de vie au travail.

Bonis au rendement

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres, aux cadres juridiques et aux titulaires d'un emploi supérieur en 2014-2015 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, et ce, conformément à l'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (2010, chapitre 20).

Accès à l'égalité en emploi

En 2014-2015, le Ministère a poursuivi ses efforts vers l'atteinte de la cible gouvernementale de 25 % relativement à l'embauche de membres de groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) pour chaque statut d'emploi (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire).

Embauche et représentativité

EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI 2014-2015
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE

Statuts d'emploi	Embauche totale 2014-2015	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible[a]	Taux d'embauche par statut d'emploi[a]
Réguliers	42	8	0	0	1	9	21,4 %[b]
Occasionnels	352	79	2	2	13	92	26,1 %
Étudiants	266	39	3	0	6	44	16,5 %
Stagiaires	43	2	0	0	0	2	4,7 %

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

a Une personne membre de plus d'un groupe cible n'est comptée qu'une seule fois aux fins du calcul du taux global d'embauche.

b La nomination à titre régulier d'employés qui avaient cumulé 44 mois d'ancienneté sur 48 mois consécutifs dans une même classe d'emploi au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a influé sur le taux d'atteinte de la cible.

EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI 2014-2015
TRAVAIL

Statuts d'emploi	Embauche totale 2014-2015	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible[a]	Taux d'embauche par statut d'emploi[a]
Réguliers	1	0	0	0	0	0	0,0 %
Occasionnels	4	1	0	0	0	1	25,0 %
Étudiants	10	0	1	0	0	1	10,0 %
Stagiaires	0	0	0	0	0	0	0,0 %

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

a Une personne membre de plus d'un groupe cible n'est comptée qu'une seule fois aux fins du calcul du taux global d'embauche.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES[a] PAR STATUT D'EMPLOI
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE - **RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

Statuts d'emploi	2014-2015 (%)	2013-2014 (%)	2012-2013 (%)
Personnel régulier	21,4	13,9	18,7
Personnel occasionnel	26,1	22,4	25,4
Étudiants	16,5	25,8	22,7
Stagiaires	4,7	21,3	19,6

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

a Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES[a] PAR STATUT D'EMPLOI
TRAVAIL - **RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

Statuts d'emploi	2014-2015 (%)	2013-2014 (%)	2012-2013 (%)
Personnel régulier	0,0	0,0	42,9
Personnel occasionnel	25,0	14,3	0,0
Étudiants	10,0	0,0	0,0
Stagiaires	0,0	0,0	0,0

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

a Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées.

REPRÉSENTATIVITÉ[a] DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER
RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2015

Groupes cibles	Personnel d'encadrement Nombre (%)	Personnel professionnel[b] Nombre (%)	Personnel technicien Nombre (%)	Personnel de bureau Nombre (%)	Personnel ouvrier Nombre (%)	Total Nombre (%)
EFFECTIF RÉGULIER	**346**	**1 562**	**2 485**	**828**	**3**	**5 224**
Communautés culturelles	9 (2,6 %)	81 (5,2 %)	150 (6,0 %)	92 (11,1 %)	–	332 (6,4 %)
Autochtones	–	17 (1,1 %)	29 (1,2 %)	3 (0,4 %)	–	49 (0,9 %)
Anglophones	5 (1,4 %)	17 (1,1 %)	35 (1,4 %)	17 (2,1 %)	–	74 (1,4 %)
Personnes handicapées	2 (0,6 %)	16 (1,0 %)	54 (2,2 %)	34 (4,1 %)	–	106 (2,0 %)

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

a Le taux de représentativité par catégorie d'emploi indique le rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes visés et le nombre total de personnes au sein de la catégorie d'emploi.

b Ce nombre inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines ainsi que les médecins.

REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER
RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Objectif de représentativité des membres des communautés culturelles : atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier.

Objectif de représentativité des personnes handicapées : atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Groupes cibles	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2014-2015 (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2014-2015 (%)	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2013-2014 (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2013-2014 (%)	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2012-2013 (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2012-2013 (%)
Communautés culturelles	332	6,4 %	336	6,2 %	253	5,4 %
Autochtones	49	0,9 %	49	0,9 %	46	1,0 %
Anglophones	74	1,4 %	75	1,4 %	70	1,5 %
Personnes handicapées	106	2,0 %	110	2,0 %	96	2,1 %

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

EMBAUCHE DE FEMMES PAR STATUT D'EMPLOI EN 2014-2015
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées sur le nombre total de personnes embauchées	31/42	283/352	218/266	25/43	557/703
Taux d'embauche	73,8 %	80,4 %	82,0 %	58,1 %	79,2 %

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

EMBAUCHE DE FEMMES PAR STATUT D'EMPLOI EN 2014-2015
TRAVAIL

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées sur le nombre total de personnes embauchées	1/1	2/4	8/10	0/0	11/15
Taux d'embauche	100,0 %	50,0 %	80,0 %	0,0 %	73,3 %

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2015

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[a]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	**346**	**1 562**	**2 485**	**828**	**3**	**5 224**
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	213	982	1 981	742	0	3 918
Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier total de la catégorie	61,6 %	62,9 %	79,7 %	89,6 %	0,0 %	75,0 %

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

a. Ce nombre inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Le gouvernement du Québec offre, par l'intermédiaire du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, la possibilité d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pendant un an. Ce programme, conçu et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré en vertu de la Loi sur la fonction publique.

	Automne 2014 (cohorte 2015)	Automne 2013 (cohorte 2014)	Automne 2012 (cohorte 2013)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	16	25	22

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Nombre de participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année	7	6	3

Source : Compilation spéciale de la Direction générale des ressources humaines.

Ressources budgétaires et financières[20]

Un budget de dépenses de 4 329,4 millions de dollars a été alloué au Ministère en 2014-2015. Les dépenses réelles de cet exercice financier ont totalisé 4 401,6 millions de dollars, soit 72,2 millions de dollars de plus que le budget alloué. Cet écart s'explique principalement par un transfert de 75 millions de dollars provenant du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion afin de soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes. Cette somme est répartie entre les mesures d'aide à l'emploi et les mesures d'aide financière.

Les dépenses du Ministère en 2014-2015 ont été inférieures de 9,2 millions de dollars à celles de l'exercice financier précédent.

BUDGET ET DÉPENSES DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Budget de dépenses 2014-2015[a]	Dépenses réelles 2014-2015[b]	Dépenses réelles 2013-2014[c]	Variation des dépenses réelles
Mesures d'aide à l'emploi	800 499,7	825 143,7	841 133,7	(15 990,0)
Mesures d'aide financière	2 954 642,1	3 013 773,0	3 016 524,7	(2 751,7)
Administration	483 538,7	469 864,8	472 773,1	(2 908,3)
Travail[d]	29 679,8	32 958,5	36 039,1	(3 080,6)
Promotion et développement de la Capitale-Nationale	61 043,5	59 814,7	44 317,5	15 496,7
Total	**4 329 403,8**	**4 401 554,2**	**4 410 788,1**	**(9 233,9)**

a Selon le plan annuel de gestion des dépenses 2014-2015 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et celui du ministère du Travail.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2014-2015. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics, en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

c La structure des dépenses de 2013-2014 a été rendue comparable à celle des dépenses de 2014-2015.

d Les données du programme Travail incluent celles de la Commission de l'équité salariale, qui font l'objet d'un rapport annuel distinct.

Mesures d'aide à l'emploi

Le budget des dépenses 2014-2015 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 800,5 millions de dollars, alors que les dépenses réelles ont été de 825,1 millions de dollars. L'écart s'explique principalement par un transfert de 23 millions de dollars du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion visant à soutenir l'intégration et la francisation des immigrantes et des immigrants.

La diminution de 16 millions de dollars des dépenses réelles entre les années financières 2013-2014 et 2014-2015 s'explique notamment par des mesures d'optimisation et par la diminution de 2,1 millions de dollars des fonds découlant de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Cette entente vise à appuyer le financement de mesures et de services d'emploi et de formation portant sur des priorités actuelles et nouvelles du marché du travail, comme la nécessité d'améliorer la participation au marché du travail de groupes qui y sont sous-représentés. Les sommes versées dans le cadre de cette entente sont révisées annuellement par le gouvernement fédéral. Le budget des dépenses 2014-2015 inclut une somme de 116 millions de dollars découlant de l'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi.

Mesures d'aide financière

Alors que le budget des dépenses 2014-2015 des mesures d'aide financière était de 2 954,6 millions de dollars, les dépenses réelles ont atteint 3 013,8 millions de dollars. L'écart s'explique principalement par un transfert de 52 millions de dollars du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion visant à soutenir l'intégration et la francisation des immigrantes et des immigrants.

Malgré l'indexation des prestations versées en vertu des programmes d'aide financière de dernier recours, les dépenses ont diminué de 2,8 millions de dollars entre 2013-2014 et 2014-2015, car le nombre de prestataires a baissé.

20. À noter que les données utilisées pour la production des tableaux de cette section proviennent de la Direction générale de services à la gestion.

Précisons que 2 959,2 millions de dollars ont été affectés, au cours de l'exercice financier 2014-2015, à l'aide aux personnes et aux familles en vue d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, 26,4 millions de dollars ont été versés à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris. Le Ministère a aussi alloué une somme totale de 3,6 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome pour la mise en œuvre de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

De plus, 3,8 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 0,3 million de dollars. Enfin, 20,4 millions ont été alloués au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Administration

Le budget des dépenses 2014-2015 des activités liées à l'administration était de 483,5 millions de dollars, et les dépenses se sont finalement élevées à 469,9 millions de dollars, soit 13,6 millions de dollars de moins que prévu. Cet écart s'explique notamment par l'application de mesures d'optimisation qui ont produit des résultats dès 2014-2015 et par des économies non récurrentes réalisées au cours de l'exercice.

Les dépenses se répartissent comme suit :

- 241,1 millions de dollars ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, tant dans les unités administratives centrales que dans les régions, ainsi qu'à la prestation de certains services directs;
- 105,4 millions de dollars ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions du Ministère à titre d'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information;
- 123,4 millions de dollars ont été consacrés à la direction, au développement des services aux citoyennes et citoyens et à la gouvernance, aux services de soutien à la gestion et aux technologies, aux politiques, à l'analyse stratégique et à l'action communautaire ainsi qu'aux relations avec les usagers.

Travail

Le budget de dépenses 2014-2015 des activités du programme Travail était de 29,7 millions de dollars. Les dépenses se sont élevées à 33,0 millions de dollars. Deux raisons expliquent l'écart de 3,3 millions de dollars entre les dépenses réelles et le budget de dépenses 2014-2015. D'une part, 5,9 millions de dollars ont été versés, à même la Provision du ministère des Finances pour des initiatives concernant les revenus, à la Commission de la construction du Québec, à la Régie du bâtiment du Québec et à la Commission de la santé et de la sécurité du travail pour des activités visant à enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction et, d'autre part, diverses mesures d'optimisation des dépenses ont été mises en œuvre.

La diminution de 3,1 millions de dollars des dépenses réelles de 2014-2015 par rapport à celles de 2013-2014 est principalement attribuable à l'application de mesures d'optimisation des dépenses.

Promotion et développement de la Capitale-Nationale

Le budget de dépenses 2014-2015 des activités du programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale était de 61,0 millions de dollars. Les dépenses se sont élevées à 59,8 millions de dollars. L'écart de 1,2 million de dollars entre les dépenses réelles et le budget de dépenses 2014-2015 s'explique principalement par la mise en œuvre de mesures d'économie appliquées en cours d'exercice.

L'augmentation de 15,5 millions de dollars des dépenses réelles entre les années financières 2013-2014 et 2014-2015 s'explique principalement par une variation des sommes versées à la Ville de Québec.

Fonds spéciaux

Le Ministère administre différents fonds spéciaux permettant de comptabiliser de manière distincte le financement de certaines activités. Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux s'ajoutent des revenus d'autres provenances, comme les sommes versées par Loto-Québec ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Les fonds spéciaux suivants sont administrés par le Ministère.

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a pour objet le financement de l'aide à l'action communautaire autonome et de l'aide humanitaire internationale. En 2014-2015, ses revenus proviennent des sommes versées par Loto-Québec en vertu de l'article 22.1 de la Loi sur la Société des loteries du Québec et d'une contribution versée par le Ministère.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2014-2015[a]	Sommes réelles 2014-2015[b]	Sommes réelles 2013-2014[b]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	23 043,2	23 258,7[c]	22 936,5	322,2
Dépenses	24 124,0	22 722,2	23 019,2	(297,0)
Excédent (déficit)	**(1 080,8)**	**536,5**	**(82,7)**	**619,2**

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2014-2015.

b Données provenant des états financiers 2014-2015.

c Somme des revenus de 19,4 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, des revenus de 3,6 millions de dollars constituant la contribution ministérielle et de 0,3 million de dollars provenant d'autres sources.

Fonds de développement du marché du travail

Le Fonds de développement du marché du travail est affecté au financement de la mise en œuvre et de la gestion des mesures et programmes relevant du ministre dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'à la prestation des services publics d'emploi. Ses résultats indiquent un excédent de 2,5 millions de dollars en 2014-2015. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2015 atteint 32,7 millions de dollars.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2014-2015[a]	Sommes réelles 2014-2015[b]	Sommes réelles 2013-2014[b]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	1 023 313,9	1 005 411,5[c]	1 030 446,1	(25 034,4)
Dépenses	1 039 313,9	1 002 899,2	1 049 098,3	(46 199,1)
Excédent (déficit)	**(16 000,0)**	**2 512,5**	**(18 652,2)**	**21 164,7**

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2014-2015.

b Données provenant des états financiers 2014-2015.

c Il existe un écart de 180,3 millions de dollars entre les dépenses du Ministère – qui s'élèvent à 825,1 millions de dollars (voir le tableau sur les données financières du Ministère pour 2014-2015, concernant les mesures d'aide à l'emploi) – et les revenus du Fonds, qui atteignent 1 005,4 millions de dollars, puisque ce Fonds dispose de revenus d'autres sources.

Fonds québécois d'initiatives sociales

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est affecté au financement d'initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. En 2014-2015, la contribution du Ministère aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales a été de 20,4 millions de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 20,4 millions de dollars, dont 20 millions de dollars ont servi à soutenir des initiatives sociales.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2014-2015[a]	Sommes réelles 2014-2015[b]	Sommes réelles 2013-2014[b]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	20 397,8	20 436,9	19 637,4	799,5
Dépenses	20 712,0	20 359,1	26 691,2	(6 332,1)
Excédent (déficit)	**(319,2)**	**77,8**	**(7 053,8)**	**7 131,6**

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2014-2015.

b Données provenant des états financiers 2014-2015.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information entrepris après le début des activités du Fonds. Les dépenses de 12,9 millions de dollars sont composées de 12,5 millions de dollars en amortissement et de 0,4 million de dollars en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 12,2 millions de dollars en 2014-2015.

Conformément aux modalités de gestion des opérations comptabilisées dans le Fonds des technologies de l'information, celui-ci doit facturer un montant équivalant à ses coûts de fonctionnement. Par conséquent, les opérations du Fonds se soldent annuellement par un équilibre.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2014-2015[a]	Sommes réelles 2014-2015[b]	Sommes réelles 2013-2014[b]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	18 493,9	12 891,8	15 786,6	(2 894,8)
Dépenses	18 493,9	12 891,8	15 786,6	(2 894,8)
Excédent (déficit)	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2014-2015.

b Données provenant des états financiers 2014-2015.

Fonds des biens et des services

Le Fonds des biens et des services est en place depuis le 1er avril 2013. Il est affecté au financement des activités liées à la réalisation de sa mission, laquelle consiste à offrir aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics. De plus, il sert à financer les biens et services liés aux fonctions du Directeur de l'état civil de même que les services offerts à des ministères et organismes.

En 2014-2015, le Ministère a versé 27,8 millions de dollars à ce fonds, dont les revenus se composent aussi de 22,4 millions de dollars en provenance d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement, et de 19,9 millions de dollars provenant d'organismes exclus du périmètre comptable du gouvernement, de citoyennes et de citoyens ainsi que d'entreprises privées. Le Fonds affiche des dépenses de 70 millions de dollars en 2014-2015, soit 41 millions de dollars en rémunération et 29 millions de dollars en fonctionnement.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES BIENS ET DES SERVICES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2014-2015[a]	Sommes réelles 2014-2015[b]	Sommes réelles 2013-2014[b]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	83 457,5	70 099,7	72 942,8	(2 843,1)
Dépenses	90 457,5	70 012,4	85 908,4	(15 896,0)
Excédent (déficit)	**(7 000,0)**	**87,3**	**(12 965,6)**	**13 052,9**

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2014-2015.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2014-2015.

Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est constitué des sommes versées par les employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre qui n'ont pas investi annuellement l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel. Les biens qui composent le Fonds sont établis au nom du ministre et ne doivent pas être confondus avec les biens de l'État. En effet, le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est un fonds consacré à des activités de nature fiduciaire et il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement. Toutefois, le ministre est chargé de l'administration du Fonds et peut prendre toute mesure propre à en assurer l'affectation (article 29 de la Loi). Pour plus de renseignements sur ce Fonds, il est possible de consulter le rapport d'activité 2014-2015 de la Commission des partenaires du marché du travail[21].

Coût des biens et des services

Le Ministère détermine le coût de la plupart des services qu'il rend. De plus, il mesure l'évolution des coûts unitaires de certains de ces services. Ces coûts comprennent l'ensemble des dépenses engagées pour fournir et administrer ces services. Ils excluent toutefois les sommes que verse le Ministère dans le cadre des programmes et mesures qu'il administre[22].

Cette année, le Ministère a entrepris des travaux afin d'harmoniser et d'optimiser le calcul du coût de revient, ce qui a entraîné certains changements d'ordre méthodologique. Sauf indication contraire, le Ministère estime que ces changements n'ont pas eu d'effet sensible sur les coûts unitaires présentés pour 2014-2015.

SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Services	Coûts par	2014-2015 ($)	2013-2015 ($)	Écart ($)	Écart (%)
Services aux individus	personne aidée	337	329	+ 8,0	+ 2,4
Services aux entreprises	entreprise aidée	2 344	2 654	- 310,0	- 11,7
Services de placement	poste vacant et candidature signalée	19,17	17,67	+ 1,5	+ 8,5

21 Les états financiers du Fonds sont rendus publics lorsqu'est déposé à l'Assemblée nationale le rapport d'activité du Fonds, conformément à l'article 42 de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Voir à ce sujet le site de la Commission, à l'adresse **www.cpmt.gouv.qc.ca**.

22 Les revenus et dépenses réels peuvent varier par rapport aux données présentées en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés après la rédaction du présent rapport.

Les dépenses des services publics d'emploi ont diminué de 11,1 millions de dollars, passant de 179,1 millions de dollars en 2013-2014[23] à 168 millions de dollars en 2014-2015.

Les variations des coûts unitaires se situent dans un contexte où le Ministère cherche à utiliser de façon optimale ses ressources pour faire face aux réalités du marché du travail et favoriser la relance de l'emploi. Ainsi, en 2014-2015, le Ministère a multiplié ses interventions afin de faciliter l'accès au marché du travail et de contribuer à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Les effectifs affectés aux services aux individus ont diminué de 3,6 % et la clientèle aidée a diminué de 5,6 %. Le coût unitaire de ces services a donc augmenté de 2,4 %.

Pour ce qui est des services aux entreprises, les coûts ont diminué de 11,7 %, sans toutefois que cela touche le nombre d'entreprises aidées, qui a progressé de 0,2 %. Les efforts déployés ont permis de poursuivre et de soutenir la promotion du développement des compétences en milieu de travail et d'une culture de formation continue.

En ce qui concerne les services de placement, le nombre de postes vacants et de candidatures signalés a diminué de 0,1 %, alors que les coûts ont augmenté de 8,5 % en raison notamment de l'intensification des efforts consentis pour exercer une veille assidue quant aux postes offerts.

SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Services	Coûts par	2014-2015 ($)	2013-2014 ($)	Écart ($)	Écart (%)
Gestion des dossiers actifs	dossier	321	360	- 39	- 10,8
Personnes ayant des contraintes sévères	dossier	191	226	- 35	- 15,5
Personnes sans contraintes sévères	dossier	405	448	- 43	- 9,6
Attribution initiale	demande d'aide financière	247	282	- 35	- 12,4

Les dépenses des services de solidarité sociale ont diminué de 15,7 millions de dollars, passant de 149 millions de dollars en 2013-2014 à 133,3 millions de dollars en 2014-2015.

Le coût par dossier dans le cas des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et pour l'attribution initiale a diminué en raison, notamment, d'une réduction des dépenses de rémunération. En effet, les effectifs affectés à ces dossiers ont diminué, car le Ministère a continué de réorganiser le traitement de ces demandes. Quant au nombre de dossiers de personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi, il affiche une légère baisse de 0,5 %, alors que le nombre de nouvelles demandes (attribution initiale) a augmenté de 2,8 %.

On arrive aux mêmes constats en ce qui concerne les dossiers des personnes ne présentant pas de contraintes sévères à l'emploi. La réorganisation du traitement de ces demandes a permis de réduire les effectifs alors que le nombre de ménages en cause a augmenté de 0,9 %. La diminution des effectifs n'a pas freiné l'intensification des interventions visant la mise en mouvement de cette clientèle vers le marché du travail.

23. Après révision au 31 mars 2014, les dépenses réelles des services publics d'emploi en 2013-2014 ont été de 179,1 millions de dollars plutôt que de 179,7 millions de dollars comme il était indiqué à la page 49 du rapport annuel de gestion 2013-2014 du Ministère.

SERVICES DE RÉVISION ET DE REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Services	Coûts par	2014-2015 ($)	2013-2014 ($)	Écart ($)	Écart (%)
Révision	dossier finalisé	477	377	+ 100	+ 26,5
Représentation au Tribunal administratif du Québec	dossier finalisé	1 251	1 344	- 93	- 6,9

La diminution du nombre de dossiers finalisés en révision a entraîné une hausse du coût unitaire des services de révision, et ce, malgré une baisse des coûts de traitement. Cela s'explique principalement par l'implantation d'un nouveau système informatique avec lequel il a fallu se familiariser et par l'affectation de réviseures et réviseurs pour représenter le Ministère devant le Tribunal administratif du Québec.

En ce qui concerne la représentation du Ministère devant le Tribunal administratif du Québec, l'augmentation du nombre de dossiers finalisés, due à l'ajout de rôles, a permis de réduire légèrement le coût unitaire.

PLAINTES TRAITÉES PAR LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Services	Coûts par	2014-2015 ($)	2013-2014 ($)	Écart ($)	Variation (%)
Plaintes	plainte	159	185	- 26	- 14,1

En 2014-2015, le traitement des plaintes adressées au Ministère a été regroupé au sein de la même unité. Bien que le nombre de plaintes traitées ait augmenté, les coûts totaux de traitement sont restés sensiblement les mêmes (pour plus de détails sur les plaintes, il est possible de consulter le rapport d'activité de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, à la page 91 du présent document).

RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU MINISTÈRE

Services	Coûts par	2014-2015 ($)	2013-2014 ($)	Écart ($)	Variation (%)
Créances d'Emploi-Québec et de l'assurance parentale	dollar recouvré	0,118	0,129	- 0,011	- 8,5

La diminution du coût par dollar recouvré s'explique, principalement, par une baisse de 1,5 million de dollars des coûts de recouvrement. Ces derniers s'établissent à 16,9 millions de dollars en 2014-2015, comparativement à 18,5 millions de dollars en 2013-2014, ce qui représente une diminution de 8,6 % (pour plus d'information, il est possible de consulter le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement, à la page 207 du présent document).

ASSURANCE PARENTALE

Service	Coûts par	2014-2015 ($)	2013-2014 ($)	Écart ($)	Variation (%)
Prestations d'assurance parentale	personne ayant reçu un versement	142	139	+ 3	+ 2,2

Les coûts administratifs totaux des prestations d'assurance parentale pour l'année 2014-2015 sont de 30,6 millions de dollars, comparativement à 29,6 millions de dollars en 2013-2014. En 2014-2015, d'importantes améliorations ont été apportées aux processus de travail du service des prestations d'assurance parentale, ce qui a permis une diminution des coûts de fonctionnement par personne ayant reçu un versement. Malgré une baisse des coûts de fonctionnement, on observe une hausse des coûts totaux de ce service en 2014-2015 en raison notamment de la révision de la méthode de calcul utilisée pour répartir certaines charges du Ministère entre ses services. À des fins de comparaison, si la même méthode de calcul qu'en 2013-2014 avait été utilisée, le coût par personne ayant reçu un versement de prestations d'assurance parentale aurait été de 138 $, ce qui représente un dollar de moins qu'en 2014-2015.

Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier 2014-2015

L'article 59 de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012 (2013, chapitre 16) prévoit que le ministre des Finances, de concert avec le président du Conseil du trésor, élabore et propose au Conseil du trésor des modalités selon lesquelles sont réduites les dépenses des organismes autres que budgétaires et celles des fonds spéciaux. Pour l'exercice financier 2014-2015, une cible de réduction équivalant à 2 % de la masse salariale et à 3 % des dépenses de fonctionnement a été transmise aux organismes autres que budgétaires et aux fonds spéciaux. En vertu de l'article 60 de la Loi, les ministères, en ce qui a trait à leurs fonds spéciaux, et les organismes concernés, doivent rendre compte dans leur rapport annuel de gestion de la réduction de leur masse salariale et de leurs dépenses de fonctionnement.

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2014-2015 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Nature des dépenses	Cible de réduction	Réduction réalisée
Fonds de développement du marché du travail		
Masse salariale	*2 756,8*	*2 756,8*
Dépenses de fonctionnement	*1 679,5*	*1 679,5*
Fonds québécois d'initiatives sociales		
Masse salariale	*7,4*	*29,3*
Dépenses de fonctionnement	*1,9*	*20,0*
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome		
Masse salariale	*31,6*	*125,6*
Dépenses de fonctionnement	*17,8*	*209,9*
Fonds des technologies de l'information		
Masse salariale	*0,0*	*0,0*
Dépenses de fonctionnement	*5,4*	*5,4*
Fonds des biens et des services		
Masse salariale	*1 010,5*	*1 010,5*
Dépenses de fonctionnement	*985,8*	*985,8*

Ressources informationnelles

Le Ministère a adopté en début d'année son premier portefeuille ministériel de projets pour l'année 2014-2015. Cet exercice lui a permis de mieux orienter ses investissements en matière de ressources informationnelles. Les efforts consentis à cet égard ont surtout permis des progrès significatifs en ce qui concerne les projets axés sur la prestation de services ou l'amélioration des services à la clientèle.

En matière de prestation de services, des projets visant à simplifier les démarches des citoyennes et citoyens ainsi que des entreprises auprès de l'Administration grâce à la prestation intégrée de services électroniques se sont poursuivis, notamment les travaux de mise en place du Dossier entreprise gouvernemental. Il s'agit d'une solution qui s'avérera avantageuse tant pour les entreprises que pour les ministères et organismes gouvernementaux. Par ailleurs, le projet de refonte de Portail Québec, en plus d'offrir une nouvelle architecture, permet aux citoyennes et aux citoyens de consulter maintenant tout le contenu du site à partir de leurs appareils mobiles. En 2014-2015, le Ministère a consenti des sommes et des efforts considérables pour contrer la désuétude technologique de ses systèmes, qui constitue un frein à l'actualisation des applications ministérielles et à l'évolution des services en ligne. Il a également investi dans une nouvelle plateforme téléphonique pour ses centres de service à la clientèle, pour laquelle les travaux se poursuivent en 2015-2016.

Au chapitre de la prestation de services à la population, plusieurs analyses ont été entreprises ou poursuivies en 2014-2015. Par exemple, une étude sur la mise en place d'un carrefour de l'emploi a débuté en 2014-2015 et se poursuivra en 2015-2016. Au cours de l'année, dans le cadre du projet Aide à la décision en ligne, les travaux liés à la refonte et à la conversion des contenus se sont poursuivis. Le Ministère a également amorcé des travaux d'analyse en vue d'une étude sur le décloisonnement des dossiers clients de l'aide financière de dernier recours, travaux qui se poursuivront aussi en 2015-2016. Toutes ces initiatives assureront au Ministère plus de souplesse et d'efficience dans ses façons de faire.

PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN COURS, ENTREPRIS, TERMINÉS OU REPORTÉS

Statut des projets	Nombre de projets
Projets en cours au début de l'exercice	14
Projets entrepris au cours de l'exercice	13
Projets encore en cours à la fin de l'exercice	16
Projets terminés au cours de l'exercice	6
Projets abandonnés ou suspendus au cours de l'exercice	4
Projets reportés au prochain exercice	1

En tout, cinq projets ont été abandonnés, suspendus ou reportés au prochain exercice. Parmi ceux-ci, les projets concernant Mon dossier citoyen ont été suspendus à des fins de repositionnement.

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2014-2015 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Écarts
Activités d'encadrement	5,1	6,6	1,5
Activités de continuité	80,6	74,1	- 6,5
Projets	16,5	8,4	- 8,1
Total des dépenses et investissements	**102,2**	**89,1**	**- 13,1**

Pour 2014-2015, les dépenses et investissements réels en ressources informationnelles sont inférieurs de 13 millions de dollars à ce qui était prévu, principalement parce que de nouvelles pratiques ont été mises en place pour constituer le premier portefeuille ministériel de projets et parce que le budget alloué à certains projets a été diminué afin de respecter la capacité organisationnelle du Ministère. Au cours de l'année, des politiques-cadres en matière de gestion de ressources informationnelles, de gestion de projets et de gestion de portefeuille de projets ont été adoptées, ce qui a permis d'uniformiser les façons de faire à l'échelle du Ministère et d'utiliser de façon optimale les ressources informationnelles.

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2014-2015

Projets	État d'avancement
Simulateur de revenus disponibles	95 %
Dossier entreprise gouvernemental	15 %
Refonte de Portail Québec	98 %
Modernisation des pratiques de formation (volet système de gestion des apprentissages)	80 %
Mise en place du développement d'applications légères	60 %
Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des postes de travail	50 %
Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des serveurs	47 %
Plateforme téléphonique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	20 %

UTILISATION DES RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2014-2015 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Projets	Ressources humaines prévues[a]	Ressources humaines utilisées[a]	Ressources financières prévues[b]	Ressources financières utilisées[b]
Simulateur de revenus disponibles	268,5	158,7	338	101,2
Les efforts ont été moindres que ce qui avait été estimé. De plus, il n'a pas été nécessaire d'utiliser la marge de manœuvre prévue initialement.*				
Dossier entreprise gouvernemental	354,9	340,1	3 496,1	1 354,5
Le démarrage du projet a été retardé en raison, notamment, des délais d'obtention des diverses autorisations requises. Des travaux planifiés avec des partenaires externes pour 2014-2015 ont été reportés à l'année 2015-2016.*				
Refonte de Portail Québec	1 163,2	453,4	718,6	431,7
Les efforts ont été moindres que ce qui avait été estimé. De plus, il n'a pas été nécessaire d'utiliser la marge de manœuvre prévue initialement.*				
Modernisation des pratiques de formation (volet système de gestion des apprentissages)	215,6	154,9	137,6	39,9
Un repositionnement a été nécessaire à cause des contraintes liées à la disponibilité de l'application sur les différents réseaux informatiques du Ministère. Le projet se terminera plus tôt que prévu. Tous les utilisateurs auront accès à l'application lorsque les réseaux informatiques seront unifiés.*				
Mise en place du développement d'applications légères	126	69,3	215,2	110,6
À la suite d'une diminution du budget du projet pour l'année 2014-2015, certains biens livrables ont été reportés à l'année financière 2015-2016. Ce report n'a aucun effet sur le service aux usagers du Ministère.*				
Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des postes de travail	1 121	666,2	1 446,4	545
Les efforts ont été moins importants que ce qui avait été estimé initialement parce que certains enjeux de compatibilité se sont avérés moins complexes que ce à quoi l'on s'attendait.*				
Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des serveurs	893,5	670,9	955	454,9
Le démarrage du projet a été retardé en raison, notamment, des délais d'obtention des diverses autorisations requises.*				
Plateforme téléphonique des centres de service aux usagers du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	653,7	248,5	2 533,8	1 060,4
Les délais de traitement de l'appel d'offres ont été plus longs que ce qui avait été planifié. Certains travaux d'abord prévus pour 2014-2015 ont été reportés à 2015-2016. De plus, le résultat de l'appel d'offres a été favorable au Ministère, car les coûts du contrat d'acquisition de la plateforme téléphonique ont été inférieurs aux estimations.*				

* Explication sommaire des écarts

a Les coûts des ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel.

b Les coûts des ressources financières comprennent les services internes et externes, l'acquisition et la location de biens ainsi que les frais connexes.

RÉSULTATS 2014-2015
DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE RELATIFS AU PLAN D'ACTION ORGANISATIONNEL 2014-2015 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2014-2015

D'entrée de jeu, soulignons que la fusion du ministère du Travail le 27 février 2015 avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui a mené à la création du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, a une incidence sur la reddition de comptes 2014-2015. En effet, à la suite de cette fusion, le nouveau plan stratégique, qui était en cours d'approbation et qui devait servir d'assise au rapport annuel de gestion actuel, a été reporté afin de tenir compte de l'élargissement de la mission du Ministère. La présente section prend donc appui sur les plans d'action organisationnels respectifs des deux anciennes organisations.

On y trouve également les résultats du Secrétariat à la Capitale-Nationale, les résultats des activités du service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, ainsi que ceux au regard des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Des travaux d'évaluation sont aussi présentés pour témoigner des efforts que consent le Ministère depuis plusieurs années afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de ses programmes. Ces efforts s'inscrivent dans l'esprit de la Loi sur l'administration publique, puisque les évaluations réalisées viennent compléter la reddition de comptes concernant les résultats liés aux objectifs fixés par le Ministère.

Certains résultats des travaux de recherche réalisés y sont également présentés. En effet, le Ministère mène des études ou en soutient la réalisation, tant dans le domaine du travail, de l'emploi et de la main-d'œuvre que dans celui de la solidarité sociale. Ces travaux s'appuient sur les orientations stratégiques ministérielles et contribuent à définir les besoins, à documenter des problématiques et à soutenir la conception, le développement et la mise en œuvre des orientations, des politiques et des programmes ministériels.

Les résultats publiés dans cette section s'appuient, pour la plupart, sur des données en date du 31 mars 2015[24].

Facteurs de contingence

Pour réaliser sa mission, le Ministère, comme toutes les autres organisations, doit composer avec différents facteurs internes et externes pouvant influer sur l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Pour la gestion des facteurs internes[25], le Ministère dispose de divers outils de suivi de ses objectifs stratégiques lui permettant de s'ajuster en fonction de l'évolution des résultats.

Par ailleurs, le contexte et l'environnement externes dans lesquels le Ministère est actif ne sont pas sans effet sur ses résultats. Le principal moteur de la création d'emplois étant la croissance économique, un contexte moins favorable (pression sur l'offre de service, fluctuation de l'emploi) peut rendre plus difficile l'atteinte de certains objectifs stratégiques. Le Québec étant une économie ouverte, la croissance que connaissent ses partenaires commerciaux peut avoir un effet d'entraînement positif sur les entreprises par le truchement des exportations. Inversement, l'essoufflement de l'économie mondiale peut également toucher les entreprises exportatrices et le secteur manufacturier.

24. Certains résultats se rapportent à l'année civile et traduisent la performance atteinte au 31 décembre 2014. Le cas échéant, une note le précise. Par ailleurs, au début de chaque année, les séries désaisonnalisées de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada sont mises à jour et révisées en fonction de l'information et des données les plus récentes relatives aux modèles et aux facteurs saisonniers. La révision des données désaisonnalisées porte généralement sur les trois années antérieures. Par conséquent, les résultats quant aux taux d'emploi des années précédentes publiés dans le rapport annuel de gestion 2013-2014 du Ministère peuvent différer légèrement de ceux qui sont présentés ici.

25. Pour plus de détails, se reporter à l'annexe 4, Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation, à la page 135.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN D'ACTION ORGANISATIONNEL 2014-2015 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2014-2015

Cette section présente la synthèse des résultats relativement aux 7 orientations et aux 11 objectifs du plan d'action organisationnel du Ministère pour l'année 2014-2015[26]. Les éléments traités ici sont ceux qui ont été définis comme répondant directement aux orientations du Ministère. Ils sont complétés par le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec (pages 139 à 186).

La première orientation, Répondre aux besoins du marché du travail, comporte trois objectifs. Le premier vise à favoriser l'engagement des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre. À ce chapitre, le Ministère a soutenu la réalisation d'activités de formation en entreprises ayant permis d'améliorer les compétences de 71 292 travailleuses et travailleurs. De plus, 6 044 personnes apprenties réparties dans plus de 70 métiers ont développé leurs compétences dans le cadre d'un programme d'apprentissage en milieu de travail. Par ailleurs, le Ministère a fait passer 2 781 examens de qualification professionnelle. Le second objectif consiste à accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration sur le marché du travail. Au cours de l'année, 187 288 personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail ont bénéficié d'une intervention, soit 65,3 % des 286 976 personnes aidées. Parmi les personnes rencontrant des obstacles à l'emploi, 45,2 % ont occupé un emploi dans les trois mois qui ont suivi la fin de leur participation. Enfin, pour ce qui est du troisième objectif, qui vise à augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail, 3,6 millions de visites ont été enregistrées sur le site IMT en ligne d'Emploi-Québec.

La deuxième orientation, quant à elle, porte sur le développement des compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines. L'objectif du Ministère est d'aider plus particulièrement les petites entreprises qui éprouvent plus de difficulté à structurer diverses fonctions telles que le recrutement, la formation et la gestion de la relève. En 2014-2015, le Ministère a pu intervenir auprès de 12 259 entreprises, dont 6 383 comptaient entre 6 et 99 employées et employés, ce qui correspond à 52,1 % des entreprises aidées.

La troisième orientation comporte deux objectifs, soit diminuer le recours aux programmes d'assistance sociale, particulièrement chez les jeunes, et assurer une action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Toutes les actions prévues ont été mises en œuvre. Ainsi, le suivi annuel de l'évolution du taux d'assistance sociale chez la population de 0 à 64 ans montre un recul de 0,1 point de pourcentage de ce taux, qui est passé de 6,7 % en 2013 à 6,6 % en 2014. À cet égard, mentionnons qu'en 2014, le taux d'assistance sociale (des 0 à 64 ans) a atteint le niveau le plus bas des 38 dernières années. Chez les jeunes de 18 à 24 ans, le taux d'assistance sociale est demeuré stable, se situant à 4,9 % en 2014, tout comme en 2013. Pour ce qui est du second objectif, des travaux préparatoires ont été entrepris dans le but de tenir une consultation publique sur l'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, avec la collaboration de 18 ministères et organismes.

La quatrième orientation vise à consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise. Toutes les actions prévues ont été réalisées.

Dans le cadre de sa cinquième orientation, le Ministère a développé une vision quant au déploiement d'un guichet multiservice. Les trois actions prévues en vue de l'atteinte de cet objectif ont été réalisées.

26. La présentation détaillée des résultats se trouve aux pages 57 à 71.

La sixième orientation comporte deux objectifs, soit consolider une culture d'organisation forte et faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue. Le 30 mars 2015, le Ministère a adopté le Plan d'action ministériel visant la consolidation de la culture organisationnelle 2015-2018. De plus, un diagnostic organisationnel a été réalisé au printemps 2014, lequel a donné lieu à l'adoption, le 15 décembre 2014, d'une stratégie ministérielle en matière d'amélioration continue.

Enfin, la septième orientation a pour objectif de déployer une stratégie pour contrer la désuétude technologique et assurer l'évolution des services. Une stratégie à cet effet a été adoptée le 1er décembre 2014, et un plan d'action a été élaboré pour appuyer cette stratégie.

ORIENTATION 1

Répondre aux besoins du marché du travail

OBJECTIFS	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
1.1 Favoriser l'engagement des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre	5	5
1.2 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration sur le marché du travail	2	2
1.3 Augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail	3	3

ORIENTATION 2

Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines

OBJECTIF	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
2.1 Augmenter la proportion de petites entreprises auprès desquelles le Ministère intervient	1	1

ORIENTATION 3

Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies

OBJECTIFS	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
3.1 Diminuer la présence aux programmes d'assistance sociale, particulièrement celle des jeunes	6	6
3.2 Assurer une action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	3	3

ORIENTATION 4

Soutenir les initiatives favorisant la solidarité

OBJECTIF	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
4.1 Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise	2	2

ORIENTATION 5

Simplifier l'accès aux services

OBJECTIF	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
5.1 Développer une vision quant au déploiement d'un guichet multiservice	3	3

ORIENTATION 6

Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes

OBJECTIFS	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
6.1 Consolider une culture d'organisation forte	1	1
6.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	1	1

ORIENTATION 7

Tirer profit des ressources informationnelles

OBJECTIF	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
7.1 Déployer une stratégie pour contrer la désuétude technologique et assurer l'évolution des services	1	1

RÉSULTATS DÉTAILLÉS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION ORGANISATIONNEL 2014-2015 ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2014-2015

ORIENTATION 1
Répondre aux besoins du marché du travail

AXE D'INTERVENTION
- L'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi

OBJECTIF 1.1	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
Favoriser l'engagement des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre	5	5

Dans le contexte du vieillissement de la population, le Québec doit relever le défi de l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre disponible et les besoins des entreprises. Ainsi, avec l'appui des partenaires du marché du travail, le Ministère a contribué à améliorer les compétences de la main-d'œuvre, a aidé les personnes sans emploi à intégrer le marché du travail et a fourni un service d'information sur le marché du travail.

Cinq actions spécifiques étaient prévues pour atteindre cet objectif. Toutes ont été réalisées en 2014-2015 et ont contribué à favoriser l'engagement des entreprises ou à améliorer leurs actions en la matière.

1.1.1. Soutenir la formation en entreprise

Parmi les 234 000 entreprises du Québec, certaines font face à des défis de développement des compétences de leur main-d'œuvre. En 2014-2015, des interventions structurées ont permis d'aider 12 259 entreprises; de ce nombre, 6 797 ont reçu de l'aide pour former leur main-d'œuvre, soit un total de 71 292 travailleurs et travailleuses. Ces formations, que le Ministère cofinance avec l'entreprise, visent à développer les compétences de base ou à pallier un manque de compétences qui met quelqu'un à risque de perdre son emploi.

Par ailleurs, le Ministère, de concert avec la Commission des partenaires du marché du travail[27], réalise des activités de sensibilisation auprès des entreprises. Ces activités comprennent la diffusion d'information, des contacts directs avec les entreprises ou le soutien à la signature de certificats d'engagement Investissement compétences. En 2014-2015, plus de 3 300 entreprises se sont ajoutées à la liste des signataires d'un tel certificat d'engagement lié à la formation de leur main-d'œuvre. Par ailleurs, près de 400 entreprises n'ayant pas investi 1 % de leur masse salariale en formation ont été jointes et sensibilisées aux divers moyens prévus pour les soutenir à cet égard[28].

27. Les orientations 1, 2 et 3 touchent la mission d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail. Puisque le présent rapport de gestion comprend une section spécifique à Emploi-Québec, les contenus de la présente section ministérielle sont complémentaires. Pour une information plus détaillée, on peut se référer aux pages 139 à 186 du présent rapport ainsi qu'au rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail.

28. Les données utilisées pour les entreprises n'ayant pas investi 1 % portaient sur l'année d'imposition 2012 en raison des délais de déclaration.

1.1.2. Soutenir le développement des compétences et la qualification de la main-d'œuvre en emploi

À ce chapitre, le Ministère a soutenu la formation en mode compagnonnage de 6 044 apprentis et apprenties, répartis dans plus de 70 métiers. En 2014-2015, le Ministère a fait passer 2 781 examens de qualification et a délivré 4 433 nouvelles cartes d'apprentis et 5 480 nouveaux certificats de qualification professionnelle dans le cadre des programmes de qualification réglementée. Par la reconnaissance de la qualification, le Ministère favorise la progression de carrière et la mobilité de la main-d'œuvre.

1.1.3. Déterminer des mesures structurantes et voir à leur intégration

Il convient de définir des pistes de rapprochement entre les entreprises et le système de formation. À cette fin, le Ministère envisage de modifier la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et les affectations financières légalement permises à son Fonds. Les modifications envisagées à ces dispositifs permettraient leur utilisation pour soutenir les entreprises non seulement dans la formation des travailleuses et des travailleurs actuellement à l'emploi, mais aussi, dans la formation de la relève de main-d'œuvre. Ces démarches permettraient ainsi d'intensifier les soutiens offerts aux entreprises dans l'accueil de stagiaires.

Ces orientations ont fait l'objet d'annonces lors de la présentation du budget du Québec 2015-2016. D'ailleurs, le budget a aussi été l'occasion pour le gouvernement d'annoncer son intention de hausser de 1 à 2 millions de dollars de masse salariale le seuil d'assujettissement des entreprises à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Le fait d'exempter les entreprises ayant une masse salariale de moins de 2 millions de dollars fera en sorte de diminuer d'environ 12 millions les cotisations annuellement versées au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Le gouvernement s'est engagé à verser au Fonds, au cours des cinq prochaines années, une somme qui compensera ce manque à gagner. Cette contribution servira à des affectations spécifiques qui permettront au Fonds de financer des mesures visant à rapprocher le monde de l'emploi et celui de la formation.

Le 25 mars dernier, l'annonce du budget 2015-2016 venait confirmer certaines orientations déjà prises par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en matière d'adéquation formation-emploi. Ainsi, pour que la Commission des partenaires du marché du travail puisse jouer un rôle plus actif en matière d'adéquation formation-emploi, le gouvernement annonçait une révision du rôle de celle-ci afin, notamment :

- de lui attribuer le mandat de définir les besoins en développement de la main-d'œuvre actuels et futurs, conformément aux besoins des entreprises et aux perspectives du marché du travail;
- de lui accorder le droit de demander aux ministères et aux organismes une reddition de comptes notamment sur les sommes mises à leur disposition pour donner suite aux recommandations qu'elle formule en vue de répondre aux besoins de compétences sur le marché du travail.

1.1.4. Réaliser un questionnaire pour le pré-test avec intégration, dans l'enquête de l'Institut de la statistique du Québec, des questions relatives à la proportion des entreprises qui offrent des stages

Des travaux ont été entrepris en vue de réaliser une enquête sur les pratiques de formation en emploi des entreprises afin de suivre les progrès en la matière. L'enquête est financée par la Commission des partenaires du marché du travail, qui a confié au Ministère la responsabilité de coordonner et de gérer les travaux réalisés par l'Institut de la statistique du Québec. Pour le Ministère, les premières étapes ont consisté à négocier les paramètres de l'enquête avec l'Institut et à collaborer avec celui-ci pour mettre au point le questionnaire. Le prétest a été réalisé, après quoi des ajustements ont été discutés entre les parties. Les résultats de l'enquête, attendue en 2015-2016, serviront de référence pour mesurer la proportion des entreprises qui investissent dans des activités de formation de leur main-d'œuvre ainsi que la proportion des entreprises offrant des stages.

1.1.5 Documenter le dossier de l'adéquation formation-emploi

Considérant la priorité gouvernementale accordée au dossier de l'adéquation formation-emploi, le Ministère a procédé au cours de l'année 2014-2015 à divers travaux visant à documenter, à analyser et à circonscrire les enjeux ainsi que les pistes de solutions à considérer pour améliorer cette adéquation.

Pour ce faire, une revue des approches et des pratiques en cette matière a été effectuée, de même qu'un examen des principales observations de l'Organisation de coopération et de développement économiques sur les conditions favorisant un meilleur arrimage entre les politiques d'emploi et de formation et les besoins du marché du travail. Un portrait des indicateurs du marché du travail du Québec qui permettent de faire état des inadéquations entre les compétences et les emplois disponibles, ainsi que des coûts économiques liés à ces inadéquations, a aussi été réalisé. Les travaux ont permis de constater que, malgré des taux assez élevés de diplomation et d'intégration à l'emploi, le marché du travail du Québec présente des inadéquations entre les compétences et les emplois disponibles, dont les coûts économiques ont été estimés pour 2013 à 4,8 milliards de dollars (1,3 % du produit intérieur brut) en ce qui concerne le chômage de longue durée et à 425,2 millions de dollars (0,12 % du produit intérieur brut) pour ce qui est des postes vacants de longue durée.

Depuis septembre 2014, à la demande de la Commission de révision permanente des programmes, le Ministère coordonne les travaux d'une table interministérielle sur l'emploi et la formation. Cette table, où siègent plusieurs ministères, s'est réunie à diverses reprises, et ses travaux ont notamment porté sur l'information sur le marché du travail et l'information scolaire et professionnelle ainsi que sur l'intégration au marché du travail, la formation, les stages et l'immigration.

AXE D'INTERVENTION

- L'insertion en emploi de tous les bassins de main-d'œuvre

OBJECTIF 1.2	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration sur le marché du travail	2	2

Deux actions spécifiques étaient prévues à l'égard de cet objectif. Les deux ont été réalisées en 2014-2015, ce qui a contribué à accroître la présence en emploi des personnes qui rencontrent des obstacles à leur intégration au marché du travail.

1.2.1 Offrir une aide appropriée vers l'emploi aux divers groupes

Au Québec, on dénombre environ 1 million d'épisodes de chômage au cours d'une année. Bon nombre des personnes qui perdent leur emploi ne requièrent pas d'aide des services publics d'emploi, sinon par l'intermédiaire des services en ligne (IMT et placement). Cependant, chez d'autres, une aide plus particulière augmente sensiblement leur capacité d'intégrer le marché du travail. Les groupes visés[29] par cette aide sont les clientèles des programmes d'assistance sociale, les personnes de moins de 25 ans, les personnes de 55 ans et plus, les personnes immigrantes ainsi que les personnes handicapées. Ainsi, 187 288 personnes des groupes ciblés ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi en 2014-2015, soit 65,3 % de l'ensemble des personnes aidées (286 976).

29. Les personnes aidées parmi ces groupes peuvent cumuler plus d'une caractéristique.

NOUVEAUX PARTICIPANTS AUX INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI ET PARTS RELATIVES EN 2014-2015

Groupes visés[30]	Nombre de nouveaux participants
Clientèle des programmes d'assistance sociale	87 969 (30,7 %)
Personnes de moins de 25 ans	51 662 (18,0 %)
Personnes de 55 ans et plus	44 688 (15,6 %)
Personnes immigrantes	49 271 (17,2 %)
Personnes handicapées	21 865 (7,6 %)
Ensemble des personnes aidées	286 976 (100 %)

Source : Statistiques officielles, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

De plus, 45,2 % des personnes appartenant aux groupes visés ont occupé un emploi dans les trois mois qui ont suivi la fin de leur participation. Compte tenu des difficultés que doit surmonter une partie de cette clientèle, des efforts particuliers ont été consentis pour réduire le plus possible les risques d'abandon des activités. En 2014-2015, de nouveaux outils ont été mis à la disposition des agents et agentes pour les aider à cibler rapidement les personnes à risque d'abandon et pour leur permettre de bonifier ou de moduler leur intervention auprès de cette clientèle en vue de maintenir la mobilisation de celle-ci. Ces outils d'aide à la prise de décision sont basés sur l'analyse historique des résultats ainsi que des motifs d'interruption.

1.2.2. Soutenir le développement des compétences et la qualification de la main-d'œuvre sans emploi

Le niveau de scolarité de la population augmente depuis plusieurs années, et la proportion de personnes sans diplôme est nettement à la baisse. Il n'en demeure pas moins qu'une partie de la population manque de formation ou d'expérience (et parfois des deux) pour intégrer le marché du travail et occuper les emplois offerts. Par conséquent, le Ministère mise sur diverses mesures, dont la mesure de formation, les subventions salariales et les projets de préparation à l'emploi, pour aider les personnes chez qui le manque de compétences constitue un obstacle à l'insertion en emploi.

NOUVELLES PARTICIPATIONS AUX MESURES DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI VISANT LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET PARTS RELATIVES EN 2014-2015

Mesures	Nombre des nouvelles participations
Formation de la main-d'œuvre	29 977 (6,8 %)
Subventions salariales	5 498 (1,2 %)
Projets de préparation de la main-d'œuvre	11 607 (2,6 %)
Total	**441 409 (100 %)**

Source : Statistiques officielles, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

On comptait 47 082 interventions visant le développement des compétences en 2014-2015. Bien que ces interventions représentent un peu plus de 10 % des nouvelles participations totales soutenues par les services publics d'emploi, elles requièrent environ la moitié du budget d'intervention. Les sommes utilisées servent à défrayer les services rendus par les organismes ainsi que les allocations de participations allouées aux personnes.

30. Les caractéristiques des groupes visés sont non mutuellement exclusives.

AXE D'INTERVENTION

■ L'information sur le marché du travail

OBJECTIF 1.3	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
Augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail	3	3

Trois actions spécifiques étaient prévues à l'égard de cet objectif. Elles ont été réalisées en 2014-2015, ce qui a contribué à la diffusion et à l'utilisation de l'information sur le marché du travail.

1.3.1. Amorcer les travaux visant à mesurer le taux de satisfaction pour effectuer une première enquête en 2015-2016

La direction de l'évaluation du Ministère a été mandatée pour réaliser un sondage de satisfaction auprès de la clientèle du site IMT en ligne (volet citoyens et entreprises). Ce sondage constituera une première mesure du taux de satisfaction de la clientèle et fournira des éléments d'information sur ce qui doit être développé pour améliorer la satisfaction des personnes qui consultent l'information sur le marché du travail.

1.3.2. Faire connaître par divers moyens les contenus de l'information sur le marché du travail diffusés à l'échelle nationale, régionale, locale et sectorielle

Le principal moyen utilisé pour diffuser l'information sur le marché du travail est le site IMT en ligne. Divers moyens ont été mis en place pour répondre aux besoins du plus grand nombre de personnes et d'entreprises. Des activités de promotion ont été tenues, telle la présence dans des colloques, des congrès, des foires et des salons régionaux de l'emploi. En 2014-2015, on a dénombré 3,6 millions de visites sur le site IMT en ligne.

1.3.3. Offrir des sessions de groupes comprenant une introduction à l'information sur le marché du travail et des outils pour consulter les contenus sur le site IMT en ligne

Outre le site IMT en ligne qu'il rend accessible au grand public, le Ministère considère que des interventions directes auprès de sa clientèle en matière d'information sur le marché du travail peuvent également contribuer à l'insertion en emploi des personnes. Ainsi, plus de 70 000 personnes ont pu participer à des ateliers au cours desquels leur a été présentée l'information sur le marché du travail, y compris les perspectives d'emploi de leur région. Par ailleurs, 62 000 personnes ont été accompagnées sur une base individuelle pour apprendre à consulter le site IMT en ligne, auquel elles ont accès dans les salles multiservices des centres locaux d'emploi.

ORIENTATION 2
Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines

Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, ont des besoins en matière de gestion des ressources humaines. Cependant, les petites entreprises, qui jouent un rôle vital pour la relance de l'économie et la création d'emplois, ont souvent peu de personnel affecté à cette fonction. C'est pourquoi le Ministère a opté pour une approche proactive et sélective dans le but d'augmenter la proportion des petites entreprises auprès desquelles il intervient.

AXE D'INTERVENTION
- Les bonnes pratiques de gestion des ressources humaines

OBJECTIF 2.1	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
Augmenter la proportion de petites entreprises auprès desquelles le Ministère intervient	1	1

En raison des obstacles qu'elles rencontrent, les petites entreprises ont de la difficulté à se doter d'un service de ressources humaines et à assurer le développement des compétences de leur main-d'œuvre. L'action prévue à cet égard a été réalisée en 2014-2015, ce qui démontre l'importance que le Ministère accorde à l'intégration par les petites entreprises de bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines.

2.1.1. Élaborer avec les régions des moyens pour rejoindre davantage les entreprises de 6 à 99 employés

Bien que ses interventions aient touché aussi les moyennes et grandes entreprises, le Ministère a soutenu de façon significative les petites entreprises.

ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES PAR LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI EN 2014-2015

Taille (nombre d'employées et d'employés)	Nombre d'entreprises
0 à 5	4 237 (34,4 %)
6 à 99	6 383 (52,1 %)
100 et plus	1 129 (9,2 %)
Total des entreprises aidées	**12 259 (100 %)**

Source : Statistiques officielles du Ministère.

En 2014-2015, parmi les entreprises aidées par le Ministère, 6 383 (52,1 %), employaient entre 6 et 99 personnes. L'aide offerte a consisté notamment à poser un diagnostic sur la gestion des ressources humaines ou à soutenir la mise en place d'un tel service. Les mêmes services sont aussi offerts aux entreprises employant moins de 6 personnes ainsi qu'aux travailleuses et travailleurs autonomes. Il peut s'agir dans ces cas plus particulièrement d'interventions en groupe ou d'ateliers.

ORIENTATION 3
Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies

L'emploi constitue le meilleur moyen de lutter contre la pauvreté et de favoriser l'inclusion socio-économique. Par ailleurs, le Québec a besoin du potentiel de toutes les personnes aptes à travailler afin d'assurer son développement économique. Aider des prestataires des programmes d'assistance sociale à trouver un emploi ou à acquérir les compétences nécessaires pour en obtenir un permet de contrer, en partie, la rareté de main-d'œuvre, en plus de concilier le progrès économique et le progrès social.

AXE D'INTERVENTION
- La participation accrue des prestataires au marché du travail

OBJECTIF 3.1	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
Diminuer la présence aux programmes d'assistance sociale, particulièrement celle des jeunes	6	6

Six actions spécifiques étaient prévues à l'égard de cet objectif. Toutes ont été réalisées en 2014-2015, ce qui a contribué à diminuer la présence aux programmes d'assistance sociale, dont celle des jeunes.

3.1.1. Poursuivre auprès des prestataires d'une aide financière de dernier recours la Stratégie d'intervention renforcée visant leur insertion en emploi

La Stratégie d'intervention renforcée vise d'une part les nouvelles personnes qui font une demande d'aide financière de dernier recours, près du marché du travail, qui sont sans contrainte à l'emploi et pour qui une insertion rapide à l'emploi est possible. D'autre part, elle vise les prestataires déjà présents à l'aide financière de dernier recours qui terminent une participation qualifiante à l'égard de l'intégration au marché du travail ou ceux dont les caractéristiques de proximité du marché du travail permettent d'envisager une intégration en emploi à court ou moyen terme. En 2014-2015, ce sont 10 780 nouvelles personnes ayant fait une demande qui ont bénéficié de cette stratégie. Elles ont cumulé 26 781 interventions, ce qui représente un ratio de 2,5 interventions par personne. En ce qui concerne les prestataires déjà présents à l'aide financière, près du marché du travail, des interventions ont été réalisées auprès de 55 772 personnes.

3.1.2. Poursuivre le Programme d'aide et d'accompagnement social Action, qui vise à développer l'autonomie socioprofessionnelle des prestataires de l'aide financière de dernier recours éloignés du marché du travail

Ce programme a été conçu pour des personnes prestataires de l'aide sociale ou de la solidarité sociale qui, malgré leur motivation à être actives, ont des difficultés qui freinent leur cheminement et les empêchent de participer à des mesures d'aide à l'emploi.

L'objectif général du Programme d'aide et d'accompagnement social Action est de permettre à ces personnes de progresser suffisamment sur le plan socioprofessionnel pour pouvoir participer à une mesure d'emploi, et ce, dans la perspective d'accroître leurs chances d'accéder au marché du travail. Le Programme d'aide et d'accompagnement social Action a pour objectifs spécifiques d'amener ces personnes : à développer des habiletés, des attitudes ou des comportements favorables dans un contexte socioprofessionnel; à résoudre, amenuiser ou apprendre à mieux composer avec les difficultés psychosociales qui freinent leur développement; à atteindre un niveau d'autonomie socioprofessionnelle leur permettant de participer à une mesure active d'emploi; à mieux connaître les ressources du milieu et en faire un meilleur usage; à se créer un réseau de soutien social ou à élargir leur réseau; à connaître les incitations au travail. Le programme vise enfin à ce que ces personnes aient un projet socioprofessionnel qui tient compte de leurs capacités, de leurs champs d'intérêts, des services

disponibles et de la situation du marché du travail, et qu'elles soient prêtes à participer à une mesure active d'emploi. On dénombre 2 710 personnes ayant bénéficié du Programme d'aide et d'accompagnement social Action en 2014-2015. Parmi les personnes qui ont terminé cette première étape dans l'année, 690 (21 %) ont entrepris une participation à une mesure d'emploi.

3.1.3. Offrir dans toutes les régions du Québec un accueil personnalisé et un accompagnement soutenus à tous les jeunes âgés de moins de 25 ans et nouveaux demandeurs d'une aide financière de dernier recours en mesure d'entreprendre une démarche vers l'emploi

Cette nouvelle approche a été mise en place progressivement depuis juin 2013 pour être appliquée dans l'ensemble du Québec, en septembre 2014. Depuis, toutes les nouvelles personnes âgées de moins de 25 ans qui font une demande d'aide financière de dernier recours sont rencontrées pour une évaluation d'aide à l'emploi dans les meilleurs délais – souvent lors du dépôt de leur demande d'aide financière – et elles se voient proposer des mesures adaptées à leur situation. L'objectif est de les aider à développer leur employabilité ou à se mettre en mouvement afin d'éviter la dépendance à l'égard de l'aide sociale.

Les données indiquent que les 9 705 jeunes[31] sans contraintes admis à l'aide financière de dernier recours ont accepté dans une proportion de 63,3 % la mise en mouvement. Ceux qui ont refusé ces services ont quand même été rencontrés tous les deux mois par un agent ou une agente d'aide à l'emploi, qui suit leurs démarches de recherche d'emploi et leur réitère l'offre de les aider, notamment par la participation à une mesure adaptée à leur situation.

3.1.4. Favoriser la sortie de l'aide financière de dernier recours par l'intermédiaire d'interventions en emploi ou de conformité.

Le Ministère doit s'assurer que les personnes qui reçoivent une aide financière de dernier recours y ont droit et que la somme qui leur est accordée est la bonne. Plusieurs situations peuvent avoir des incidences sur les prestations versées. Par exemple, un prestataire peut commettre une erreur dans sa déclaration, ou sa situation peut changer. C'est pour pallier de telles situations que divers mécanismes ont été mis en place.

En 2014-2015, au terme des diverses interventions des volets emploi et conformité destinées à favoriser l'autonomie financière des personnes, 69 551 personnes ont cessé de recevoir l'aide financière de dernier recours. De ce nombre, 30 855 ont quitté l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention vers l'emploi et 38 696 à la suite d'une intervention de conformité. Ces interventions ont permis de constater que ces personnes occupaient un emploi, s'étaient qualifiées pour recevoir de l'assurance-emploi ou n'étaient plus admissibles à recevoir de l'aide financière de dernier recours.

3.1.5. Poursuivre les projets expérimentaux avec le ministère de la Santé et des Services sociaux

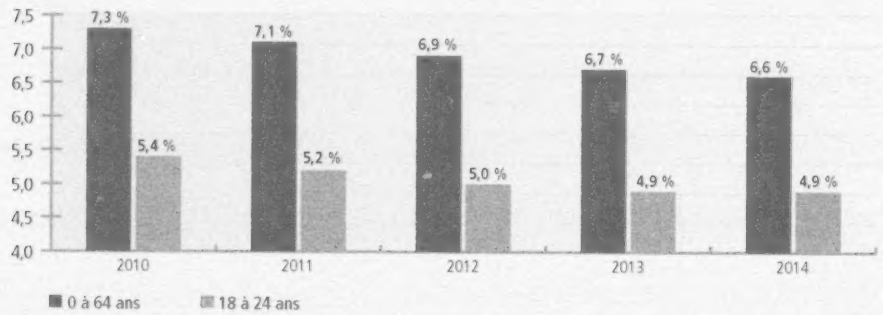
Pour donner suite aux recommandations du Protecteur du citoyen, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux expérimentent une offre d'activités coordonnées destinées aux personnes handicapées ne pouvant pas accéder au marché du travail. En 2014-2015, huit projets expérimentaux ont été menés dans six régions. Ils visaient à mettre en place ou à consolider des mécanismes régionaux de liaison (nouveaux partenariats, nouvelles pratiques, ententes de services, ententes de collaboration, etc.) entre les intervenants des deux réseaux afin de faciliter le cheminement des personnes handicapées dans le continuum des services offerts. Les personnes visées par ces projets étaient prioritairement celles présentant un trouble mental, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Ces projets contribueront à alimenter les travaux en cours avec le ministère de la Santé et des Services sociaux afin de clarifier les rôles et responsabilités au regard de l'offre de services en matière de participation sociale, d'intégration à l'emploi et de maintien en emploi.

31. Les données dépassent l'année financière. Elles portent sur la période de juin 2013 (mise en place de l'approche) à mars 2015.

3.1.6. Assurer le suivi annuel de l'évolution du taux d'assistance

Le taux d'assistance sociale chez les 0 à 64 ans est le rapport, exprimé en pourcentage, entre la clientèle des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) et l'ensemble de la population québécoise âgée de moins de 65 ans.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE
AU QUÉBEC DE 2010 À 2014



Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.
Note : Ces taux se rapportent à l'année civile et reflètent la performance enregistrée du 1er janvier au 31 décembre. Ils sont calculés sur la base d'une moyenne mobile de 12 mois.

Depuis 2010, le taux d'assistance sociale (chez les 0 à 64 ans) ne cesse de diminuer. Il est passé de 7,3 % en 2010 à 6,6 % en 2014, son niveau le plus bas des 38 dernières années. Par rapport à 2013, il s'agit d'une baisse de 0,1 point de pourcentage. En quatre ans, ce taux a fléchi de 0,7 point de pourcentage, 17 163 ménages ayant quitté les programmes d'assistance sociale.

En ce qui concerne les jeunes de 18 à 24 ans, les difficultés liées à l'entrée sur le marché du travail et le risque de dépendance à l'égard des programmes d'assistance sociale posent des défis particuliers. Des interventions adaptées à leurs besoins ont été mises en place par le Ministère afin de les soutenir dans leurs démarches vers l'autonomie socioéconomique, comme le démontrent les données sur leur participation aux services publics d'emploi. Le taux d'assistance sociale chez les jeunes est demeuré stable en 2014 par rapport à 2013, se situant à 4,9 %. En 2010, ce taux était de 5,4 %.

AXE D'INTERVENTION

■ La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

OBJECTIF 3.2	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
Assurer une action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	3	3

En prévision du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Ministère a entrepris les travaux préparatoires en vue de la tenue d'une consultation publique. Vingt autres ministères et organismes ont collaboré à ces travaux.

3.2.1. Déterminer les enjeux généraux à considérer dans le troisième plan d'action et qui inspireront le contenu de la consultation publique à venir par des travaux interministériels

Sous la forme de quatre comités de réflexion interministériels, 21 ministères et organismes gouvernementaux ont travaillé à la détermination d'enjeux généraux à considérer dans le prochain plan d'action gouvernemental. Les quatre thématiques retenues sont les inégalités sociales de santé, l'amélioration du revenu et des conditions de vie, l'accès à l'emploi et la lutte contre l'exclusion sociale. Ces enjeux serviront de matériau de base pour élaborer les outils d'une éventuelle consultation publique.

3.2.2. Adapter ces enjeux ou cibler des enjeux propres aux réalités autochtones

Les enjeux généraux déterminés par les comités de réflexion ministériels ont été adaptés, le cas échéant, aux réalités autochtones par les ministères et organismes gouvernementaux concernés.

3.2.3. Proposer une stratégie de consultation publique aux autorités ministérielles

Un projet de stratégie de consultation publique a été déposé aux autorités ministérielles pour déterminer les publics cibles à atteindre et les activités visant à recueillir leur avis en plus de proposer des moyens pour joindre la population et l'inviter à participer.

ORIENTATION 4
Soutenir les initiatives favorisant la solidarité

AXE D'INTERVENTION
- L'action communautaire et bénévole

OBJECTIF 4.1	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise	2	2

4.1.1. Déterminer des actions que doivent poser les ministères et organismes gouvernementaux afin de continuer à améliorer la capacité d'agir des organismes communautaires

Dans le but de consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole à la société québécoise, et dans la foulée de la mise en œuvre de la politique gouvernementale en la matière, le Ministère a effectué des travaux visant la mise à jour du Cadre de référence en matière d'action communautaire.

4.1.2. Étudier la mise en place d'un système de gestion du soutien financier accordé par des ministères et organismes communautaires et hors communautaires

Dans le but d'optimiser le traitement des demandes de soutien financier des organismes communautaires, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales a implanté un nouveau système informatisé (PerforMind) en 2014-2015. PerforMind permet l'informatisation de l'envoi et de la réception des demandes, de la préanalyse, de l'analyse, de l'approbation, de la gestion documentaire et de l'information de gestion. Au cours de cet exercice, le Ministère a configuré le logiciel, élaboré les formulaires et effectué les tests.

ORIENTATION 5
Simplifier l'accès aux services

Le Ministère vise à faire évoluer le modèle de prestation des services gouvernementaux afin notamment de les rendre plus accessibles et de les simplifier.

AXE D'INTERVENTION
- La simplification des démarches

OBJECTIF 5.1	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
Développer une vision quant au déploiement d'un guichet multiservice	3	3

5.1.1. Proposer un modèle de guichet multiservice

Le Ministère a mené des travaux en vue de développer une vision simplifiée de la prestation de services gouvernementaux. Dans le cadre de la volonté gouvernementale de faire de Services Québec la porte d'entrée principale des services gouvernementaux pour les citoyennes et les citoyens ainsi que les entreprises sur tout le territoire du Québec, Services Québec étendra son offre de services en misant sur une utilisation optimale des technologies de l'information par le déploiement des services Web informationnels et transactionnels et des services soutenus par les centres de relations avec la clientèle.

Au cours de l'année 2014-2015, différents travaux ont été réalisés afin de documenter et d'analyser notamment les bonnes pratiques et de voir à développer un modèle québécois qui répondra aux besoins actuels et futurs des citoyennes et des citoyens ainsi que des entreprises et de l'État.

5.1.2. Effectuer la refonte de Portail Québec visant l'évolution de l'espace commun

Une nouvelle version de Portail Québec a été mise en ligne le 25 janvier 2015. Le site a été simplifié, il est plus convivial, il mène rapidement aux services en ligne et s'adapte aux appareils mobiles. Le Ministère a par ailleurs rationalisé ses sites Web afin d'en réduire le nombre et de les regrouper sous des sites fédérateurs comme Portail Québec, Emploi-Québec ou le site ministériel. L'opération a débuté à l'automne 2014. Au 31 mars 2015, 30 des 34 sites ciblés avaient été rationalisés et regroupés au sein d'un site fédérateur permettant aux citoyens et aux citoyennes de consulter plus facilement les sites relevant de la responsabilité du Ministère, ce qui contribue à accroître l'efficience des ressources gouvernementales.

Notons en outre que le Ministère offre le service PerLE, permettant d'obtenir la liste des permis, licences et certificats qu'exigent le gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec et les municipalités pour le démarrage ou l'exploitation d'une entreprise. Il s'agit d'une prestation intégrée qui regroupe les trois ordres de gouvernement. Au 31 mars 2015, 27 municipalités participaient à PerLE.

5.1.3. Implanter le service DE*Clic!* Comptoir dans six bureaux régionaux du Ministère qui offrent déjà les services d'état civil

Le Ministère déploie progressivement dans ses bureaux le service DE*Clic!* Comptoir, permettant de remplir une demande de certificat de naissance, de mariage, d'union civile et de décès et de la trans-

mettre par voie électronique. Grâce à des postes informatiques installés sur place, toute personne peut faire une demande de certificat après avoir fourni ses pièces d'identité valides et acquitté les droits exigibles. Le formulaire à remplir au poste informatique est plus simple que le formulaire papier et plus économique (31,25 $ comparativement à 49,50 $ pour le formulaire papier rempli au comptoir). De plus, les personnes qui éprouvent des difficultés peuvent être accompagnées par un membre du personnel. Au 31 mars, ce service était implanté dans six bureaux régionaux du Ministère, en plus des deux comptoirs du Directeur de l'état civil situés à Québec et Montréal.

ORIENTATION 6
Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes

Pour répondre efficacement aux besoins de la population, le Ministère doit compter sur un personnel engagé et une organisation performante. De plus, dans un contexte d'évolution et de diversification de son offre de service, le Ministère est appelé à relever des défis organisationnels importants, notamment en matière de ressources humaines.

AXE D'INTERVENTION
- L'engagement du personnel et la performance de l'organisation

OBJECTIF 6.1	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
Consolider une culture d'organisation forte	1	1

6.1.1. Élaborer et adopter un plan d'action ministériel visant la consolidation de la culture organisationnelle

Adopté le 30 mars 2015, le Plan d'action ministériel visant la consolidation de la culture organisationnelle 2015-2018 favorise l'engagement et la performance du personnel du Ministère grâce à la promotion d'une identité collective forte et propice à un meilleur partage des compétences entre les différents secteurs de l'organisation.

Le plan d'action vise entre autres à répertorier l'information relative à l'historique du Ministère, à effectuer un exercice sur les valeurs et à déterminer les pratiques organisationnelles et de gestion qui contribueront à réaliser la vision et la mission du Ministère. Seront également mises en œuvre des activités de gestion du changement et de communications permettant une appropriation des valeurs et des pratiques de gestion prioritaires.

OBJECTIF 6.2	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue	1	1

6.2.1. Réaliser un diagnostic organisationnel et adopter une stratégie ministérielle en amélioration continue

Le Ministère s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue afin de transformer ses façons de faire par l'optimisation des capacités organisationnelles et d'accroître aussi sa performance. Pour

ce faire, un diagnostic organisationnel a été réalisé au printemps 2014, à l'aide du *Qualimètre*, un outil conçu par le Mouvement québécois de la qualité. L'exercice a permis d'examiner la performance globale du Ministère sous tous les aspects de son système de gestion.

Ainsi, prenant assise sur les résultats du diagnostic et inspirée des meilleures pratiques et des méthodes recommandées par les spécialistes en la matière, une stratégie ministérielle en matière d'amélioration continue a été adoptée le 15 décembre 2014. Dans le même ordre d'idée, une structure de gouvernance a été mise en place, laquelle comprend la constitution d'un comité stratégique sur la gestion intégrée de la qualité et de la prestation de services, d'un comité d'amélioration continue (comité tactique) ainsi que la formation d'une équipe dédiée à la mise en œuvre de la stratégie.

De plus, en mars 2015, cinq projets d'amélioration de processus appuyés par la méthode Lean Six Sigma, étaient en cours de réalisation.

ORIENTATION 7
Tirer profit des ressources informationnelles

AXE D'INTERVENTION
- La modernisation des ressources informationnelles

OBJECTIF 7.1	Actions prévues 2014-2015	Actions réalisées 2014-2015
Déployer une stratégie pour contrer la désuétude technologique et assurer l'évolution des services	1	1

Le Ministère est aux prises avec un état de désuétude technologique avancé qui peut causer un retard important en matière de renouvellement des infrastructures technologiques soutenant les applications ministérielles. Ce retard peut augmenter sa vulnérabilité en ce qui concerne la continuité de ses services et accroître les risques auxquels il s'expose en matière de sécurité. De plus, cette désuétude constitue un frein à l'actualisation des applications ministérielles et à l'évolution des services en ligne.

7.1.1. Adopter une stratégie visant à contrer la désuétude technologique et à assurer l'évolution des services

La stratégie ministérielle élaborée et adoptée au cours de l'année 2014-2015 détermine quelles approches permettraient de maintenir à niveau les actifs en ressources informationnelles et d'assurer leur évolution, et de dresser un portrait à jour de la situation de manière à faire évoluer de façon cohérente les ressources informationnelles.

Un plan d'action a été élaboré pour appuyer cette stratégie. Pour l'exercice 2014-2015, neuf actions étaient prévues, dont sept ont été réalisées et deux ont été entreprises, ce qui a permis d'améliorer la situation du Ministère en ce qui concerne les trois axes visés par la stratégie.

RÉSULTATS 2014-2015
DU SECRÉTARIAT DU TRAVAIL RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION ORGANISATIONNEL 2014-2015 ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2014-2015

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

OBJECTIF 1.1

Faciliter la conclusion des conventions collectives sans arrêt de travail

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
1.1.1 Pourcentage des conventions collectives qui se concluent sans arrêt de travail[a]	95 %	97 %

a L'analyse porte sur l'année civile 2014 et non sur l'année financière 2014-2015.

OBJECTIF 1.2

Contribuer au maintien du lien d'emploi de la travailleuse et du travailleur dans le respect de son intégrité

INDICATEURS	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
1.2.1 Délai légal moyen de traitement des demandes en matière d'évaluation médicale (jours)	17 jours	16 jours
1.2.2 Taux de satisfaction (annuel) des travailleurs par rapport à la qualité des services du Bureau d'évaluation médicale[a]	80 %	87 %

a Les résultats de 2014-2015 ne peuvent pas être comparés à ceux de 2013-2014, car les critères d'évaluation retenus ne sont pas les mêmes.

OBJECTIF 2.1

Contribuer à une évolution équitable du salaire minimum

INDICATEURS	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
2.1.1 Analyse d'impact sur le salaire minimum en tenant compte des critères de détermination[a]	Réaliser annuellement une analyse d'impact	Une étude réalisée
2.1.2 Ratio du taux du salaire minimum sur le taux du salaire horaire moyen	Ratio se situant entre 0,45 et 0,47	0,46

a L'analyse porte sur l'année civile 2014 et non sur l'année financière 2014-2015.

OBJECTIF 2.2

Connaître les tendances émergentes, les besoins des partenaires et de la clientèle du domaine du travail et poser les actions appropriées, au besoin

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
2.2.1 Analyses d'impacts, études, groupes de travail, consultations et avis du Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM)	Réaliser annuellement cinq analyses d'impact ou études, groupes de travail, consultations et avis du CCTM	23 analyses d'impacts, ou études, groupes de travail, consultations et avis du CCTM

OBJECTIF 3.1

Sensibiliser le personnel sur l'importance de l'éthique

INDICATEURS	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
3.1.1 Élaboration d'un document d'information ou de sensibilisation sur l'éthique	Dépôt et mise en œuvre du document sur l'éthique	Dépôt et mise en œuvre de deux documents
3.1.2 Formation du personnel	Activités de sensibilisation du personnel	Quatre activités de sensibilisation du personnel

RÉSULTATS DÉTAILLÉS CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION ORGANISATIONNEL 2014-2015 ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2014-2015

ENJEU 1

Un bon climat social

Le Secrétariat du travail contribue au maintien d'un bon climat social au Québec. Un tel climat se caractérise notamment par des relations du travail harmonieuses. Celles-ci favorisent la performance des organisations et la satisfaction des travailleurs et travailleuses à l'égard de leur environnement de travail. L'univers des relations du travail évolue dans un environnement où le changement devient la norme et dont la dynamique est influencée par différents facteurs extrinsèques. Les enjeux de négociation deviennent aussi de plus en plus complexes.

ORIENTATION 1

Contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses

AXE D'INTERVENTION

- La prévention des conflits

OBJECTIF 1.1

Faciliter la conclusion des conventions collectives sans arrêt de travail

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
1.1.1 Pourcentage des conventions collectives qui se concluent sans arrêt de travail[a]	95 %	97 %

a. L'analyse porte sur l'année civile 2014 et non sur l'année financière 2014-2015.

En 2014, le Secrétariat du travail a examiné les règlements de toutes les conventions collectives signées durant l'année (1 484), dans tous les secteurs d'activité. Les règlements sans conflit (négociation directe et médiation-conciliation) représentent 97,2 % des conventions collectives signées et touchent 89 373 personnes salariées.

On considère qu'une convention collective a été signée au terme d'une négociation directe si elle l'a été sans qu'un arrêt de travail ait eu lieu et sans que les parties aient eu recours à l'arbitrage ou à une intervention de médiation ou de conciliation du Secrétariat du travail. En 2014, 83,4 % des conventions signées ont été conclues à la suite d'une négociation directe, ce qui représente une hausse de 8,2 % par rapport à 2013.

De manière plus détaillée, 21 des 32 conventions collectives signées en 2014 dans le secteur primaire ont privilégié la négociation directe. La répartition des conventions signées à la suite d'une telle négociation est de 304 dans le secteur secondaire et de 912 dans le secteur tertiaire.

Parmi l'ensemble des conventions collectives régies par le Code du travail signées et déposées en 2014, les parties ont eu recours aux services de médiation-conciliation du Secrétariat du travail dans 239 cas et 206 de ces cas ont mené au dépôt d'une convention collective sans arrêt de travail ni arbitrage. Environ 17 400 personnes salariées en ont bénéficié et 162 de ces cas concernaient le secteur tertiaire, soit 78,6 % des cas.

AXE D'INTERVENTION

- L'expertise médicale

OBJECTIF 1.2

Contribuer au maintien du lien d'emploi du travailleur dans le respect de son intégrité

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
1.2.1 Délai légal moyen de traitement des demandes en matière d'évaluation médicale (jours)	17 jours	16 jours

Comme il est prévu à l'article 222 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, le membre du Bureau d'évaluation médicale doit rendre son avis dans les 30 jours de la date à laquelle le dossier lui a été transmis.

En moyenne, les membres du Bureau d'évaluation médicale ont rendu leur avis dans un délai de 16 jours, ce qui correspond à une journée de moins que la cible de 17 jours.

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
1.2.2 Taux de satisfaction (annuel) des travailleurs par rapport à la qualité des services du Bureau d'évaluation médicale[a]	80 %	87 %

a. Les résultats de 2014-2015 ne peuvent pas être comparés à ceux de 2013-2014, car les critères d'évaluation retenus ne sont pas les mêmes.

En 2014-2015, parmi les 10 962 bénéficiaires de la Commission de la santé et de la sécurité du travail qui se sont présentés au Bureau d'évaluation médicale, 1 506 ont participé à un sondage portant sur leur satisfaction à l'égard du Bureau. Ce sondage comportait huit questions évaluant différents aspects de l'information transmise aux travailleuses et aux travailleurs, les conditions matérielles entourant une évaluation du Bureau d'évaluation médicale et l'entrevue avec le membre du Bureau. De ces questions, cinq visaient à évaluer les services fournis dans le cadre des différentes étapes de l'évaluation médicale. Le taux de satisfaction globale pour quatre de ces questions est de 87 %.

ENJEU 2

Des conditions de travail équitables

Par ses activités, le Secrétariat du travail contribue à la détermination de conditions de travail équitables au Québec. Il se préoccupe notamment du sort des clientèles plus vulnérables sur le marché du travail et, par ses avis et mémoires, contribue à la prise de décision gouvernementale.

ORIENTATION 2

Favoriser l'atteinte de conditions de travail équitables au Québec

AXE D'INTERVENTION

- La détermination du salaire minimum

OBJECTIF 2.1

Contribuer à une évolution équitable du salaire minimum

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
2.1.1 Analyse d'impact sur le salaire minimum en tenant compte des critères de détermination[a]	Réaliser annuellement une analyse d'impact	Une étude réalisée

a. L'analyse porte sur l'année civile 2014 et non sur l'année financière 2014-2015.

En décembre 2014, le Secrétariat du travail a déposé, sur son site Web, une analyse d'impact réglementaire sur la révision du taux du salaire minimum, lequel est révisé annuellement. L'objectif de cette révision est d'assurer une rémunération équitable aux salariés qui reçoivent le salaire minimum et de maintenir l'incitation au travail sans nuire à l'emploi et à la compétitivité des entreprises. L'analyse repose principalement sur le ratio entre le salaire minimum et le salaire industriel moyen des travailleurs rémunérés à l'heure. L'objectif est de maintenir le salaire minimum au-dessus de 45 % et en dessous de 47 % du salaire horaire moyen. L'analyse porte également sur les fluctuations de douze autres indicateurs économiques.

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
2.1.2 Ratio du taux du salaire minimum sur le taux du salaire horaire moyen	Ratio se situant entre 0,45 et 0,47	0,46

La méthode utilisée au Québec pour la révision du salaire minimum vise principalement à maintenir le ratio entre le salaire minimum et le salaire horaire moyen entre 0,45 et 0,47. D'avril 2013 à mars 2014, ce ratio s'est situé en moyenne à 0,47. Compte tenu de la dernière mise à jour, le ratio s'est situé en moyenne à 0,46 entre avril 2014 et mars 2015[32].

Ce ratio permet d'apprécier le risque relié à la fixation d'un salaire minimum plus ou moins élevé. Étant donné que l'on choisit de le maintenir entre 0,45 et 0,47, le risque d'un effet négatif sur les entreprises est très négligeable, et cela permet aux salariés à faible revenu de maintenir leur pouvoir d'achat.

32. STATISTIQUE CANADA, Enquête sur l'emploi, la rémunération et les heures de travail, 2015, données concernant le salaire horaire moyen.

AXE D'INTERVENTION

- L'évolution de la réglementation du travail

OBJECTIF 2.2

Connaître les tendances émergentes, les besoins des partenaires et de la clientèle du domaine du travail et poser les actions appropriées, au besoin

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
2.2.1 Analyses d'impacts, études, groupes de travail, consultations et avis du Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM)	Réaliser annuellement cinq analyses d'impact ou études, groupes de travail, consultations et avis du CCTM	23 analyses d'impacts, ou études, groupes de travail, consultations et avis du CCTM

Analyses d'impact ou études

En 2014-2015, la Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail a produit huit analyses d'impact et études, dont cinq analyses réglementaires sur des requêtes en modification découlant de la Loi sur les décrets de convention collective, une analyse comparative sur l'évolution historique des normes du travail au Canada et deux numéros de la revue *Regards sur le travail*.

Consultations

Au cours de l'année 2014-2015, la Direction des politiques du travail a participé à l'élaboration de dix projets de règlement ainsi que de deux projets de loi qui ont mené à des consultations publiques.

En effet, durant cette période, le ministre a déposé un projet de loi à l'Assemblée nationale, et le ministre délégué aux Affaires autochtones a déposé un projet de loi modifiant les lois du travail.

D'abord, le projet de loi n° 8, (Loi modifiant le Code du travail à l'égard de certains salariés d'exploitations agricoles) a été déposé à l'Assemblée nationale le 13 juin 2014, adopté le 21 octobre 2014 et sanctionné le 22 octobre 2014. La nouvelle loi introduit dans le Code du travail des dispositions particulières applicables aux personnes salariées qui sont affectées à l'exploitation agricole, à moins qu'elles n'y soient ordinairement et continuellement employées au nombre minimal de trois.

Quant au projet de loi n° 21 (Loi concernant principalement la mise en œuvre d'ententes en matière de travail entre le gouvernement du Québec et le Conseil Mohawk de Kahnawake), il a été déposé à l'Assemblée nationale le 11 novembre 2014, adopté le 4 décembre 2014 et sanctionné le 5 décembre 2014. La nouvelle loi autorise la mise en œuvre d'ententes qui permettent l'application d'un régime particulier à Kahnawake dans des matières visées par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, la Loi sur le bâtiment, la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, et la Loi sur la santé et la sécurité du travail.

Les autres consultations publiques concernaient le traitement des requêtes relatives à la Loi sur les décrets de convention collective, qui permet au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale d'étendre certains résultats d'une négociation de convention collective à l'ensemble des entreprises d'un même secteur. Ces demandes concernent principalement l'évolution des conditions de travail dans un secteur d'activité économique donné. Le cas échéant, le ministre recommande au Conseil des ministres des modifications au décret en cause.

Avis du Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre

En 2014-2015, le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre a transmis au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale trois avis, quatre recommandations ainsi que la liste des professionnels de la santé qui acceptent d'agir à titre de membres du Bureau d'évaluation médicale, en vigueur du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

ENJEU 3

Une gestion de l'éthique répondant aux défis actuels et futurs

Le Secrétariat du travail estime qu'il est nécessaire de disposer d'une expertise en matière d'éthique, acquise notamment par la sensibilisation du personnel à l'importance de l'éthique ainsi que par de la formation.

ORIENTATION 3

Disposer de l'expertise nécessaire en matière d'éthique

AXE D'INTERVENTION

- L'intégrité du personnel

OBJECTIF 3.1

Sensibiliser le personnel sur l'importance de l'éthique

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
3.1.1 Élaboration d'un document d'information ou de sensibilisation sur l'éthique	Dépôt et mise en œuvre du document sur l'éthique	Dépôt et mise en œuvre de deux documents

Un cadre de gestion de l'éthique et de l'intégrité novateur a été entériné le 11 février 2015 par la sous-ministre responsable. Il s'articule principalement autour de deux outils, soit le *Guide concernant les comportements éthiques attendus du personnel* et le *Plan d'action ministériel sur l'éthique et l'intégrité 2014-2018*.

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultats 2014-2015
3.1.2 Formation du personnel	Activités de sensibilisation du personnel	Quatre activités de sensibilisation du personnel

Diverses formes de formation et de sensibilisation ont été proposées au personnel du Secrétariat du travail :

- une séance de formation en éthique;
- une activité de sensibilisation liée au contenu du *Guide concernant les comportements éthiques attendus du personnel*;
- le *Plan d'action ministériel sur l'éthique et l'intégrité 2014-2018*, qui a un axe spécifique portant sur la sensibilisation et la formation;
- une formation spécifique, par des spécialistes de l'éthique, destinée à la nouvelle personne répondante en éthique du Secrétariat du travail.

RÉSULTATS 2014-2015
DU SECRÉTARIAT À LA CAPITALE-NATIONALE

Du 7 avril 2014 au 26 février 2015, le Secrétariat à la Capitale-Nationale était intégré au ministère du Travail. Depuis le 27 février 2015, il est rattaché au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

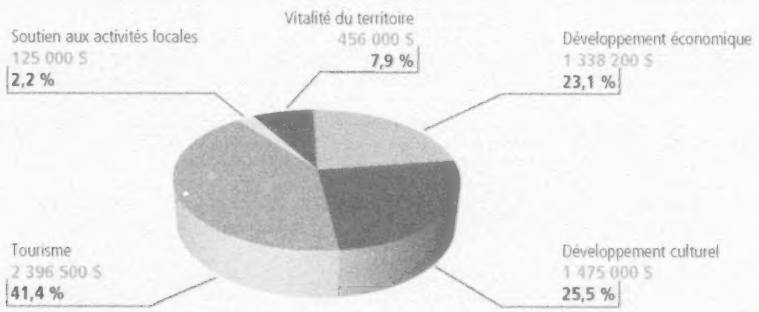
Le Secrétariat conseille le gouvernement du Québec et soutient le ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale sur toute question ayant des effets significatifs dans la région ou concernant son développement social, culturel, touristique et économique. Le Secrétariat apporte un éclairage supplémentaire à la prise de décisions du gouvernement du Québec dans l'exercice de ses responsabilités à l'égard des grandes orientations concernant la Capitale-Nationale. Son rôle consiste également à s'assurer que le ministre possède l'information nécessaire sur les enjeux régionaux, lui permettant d'assumer pleinement ses responsabilités au regard des attentes des principaux acteurs du milieu.

Les activités du Secrétariat à la Capitale-Nationale

Gestion des programmes d'aide financière – Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale

En 2014-2015, le Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale a financé 333 projets totalisant 5,8 millions de dollars.

RÉPARTITION PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ DE L'AIDE FINANCIÈRE DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE EN 2014-2015



Source : Secrétariat à la Capitale-Nationale, Direction du développement régional.

Gestion déléguée – Aide financière à la Ville de Québec

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a soutenu financièrement la Ville de Québec dans le cadre des ententes suivantes :

- Entente sur un nouveau partenariat fiscal et financier avec les municipalités : versement d'une subvention de 7,8 millions de dollars à la suite de la prolongation de l'Entente 2007-2013 pour 2014, dont 2,8 millions de dollars versés par le Secrétariat à la Capitale-Nationale et 5 millions de dollars par la Commission de la capitale nationale du Québec;
- Entente pour appuyer le rôle de la Ville de Québec à titre de capitale nationale : versement d'une subvention de 12 millions de dollars en 2014-2015;
- Entente administrative sur le financement de la Stratégie de développement économique de la Ville de Québec : versement d'une subvention de 5,3 millions de dollars en 2014-2015.

Gestion déléguée – Appui aux organismes de développement local et régional

Centres locaux de développement

En 2014-2015, une somme de 5,4 millions de dollars a été allouée aux centres locaux de développement des six municipalités régionales de comté de la région de la Capitale-Nationale et à celui de la Ville de Québec. Les budgets alloués ont fait l'objet d'une compression de 10 % comparativement à l'exercice précédent.

Politique nationale de la ruralité (pacte rural)

Une somme de 2 millions de dollars a été allouée aux six municipalités régionales de comté de la région de la Capitale-Nationale pour la mise en application de la Politique nationale de la ruralité.

Une table régionale regroupant les huit agentes et agents de développement rural de la région de la Capitale-Nationale a été mise en place par le Secrétariat à la Capitale-Nationale en juin 2008. Conformément aux obligations inscrites dans les pactes ruraux, deux rencontres coordonnées par le Secrétariat ont eu lieu au cours de l'année 2014-2015.

Fonds de développement régional

Une somme de 2,2 millions de dollars a été allouée à la Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale par le Fonds de développement régional pour l'année 2014-2015.

Signature et mise en œuvre d'ententes de partenariat répondant à des enjeux particuliers

Ententes signées et maintenues en 2014-2015 et participation financière du Secrétariat à la Capitale-Nationale :

- Entente spécifique pour la persévérance et la réussite scolaires et les cheminements en science et en technologie dans la région de la Capitale-Nationale 2011-2016. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale est partenaire de l'entente, mais n'a pas apporté de contribution financière pour 2014-2015;
- Entente spécifique en économie sociale dans la région de la Capitale-Nationale 2010-2015 et contribution de 25 000 $ en 2014-2015;
- Entente administrative sur le développement de l'industrie de la filière bois de la région de la Capitale-Nationale 2014-2017 et contribution de 25 000 $ en 2014-2015;
- Entente spécifique sur la condition féminine dans la région de la Capitale-Nationale 2013-2017 et contribution de 40 000 $ en 2014-2015;
- Entente spécifique sur la mise en valeur et la protection des paysages de la région de la Capitale-Nationale 2013-2016 et contribution de 40 000 $ pour 2014-2015;
- Entente de partenariat visant à stimuler la participation citoyenne des jeunes de la Capitale-Nationale 2012-2015. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale est partenaire de l'entente, mais n'a pas apporté de contribution financière pour 2014-2015;
- Entente de partenariat régional en tourisme de Québec 2012-2015 et contribution de 200 000 $ en 2014-2015;
- Entente de partenariat régional en tourisme de Charlevoix 2012-2015 et contribution de 125 000 $ en 2014-2015;
- Entente spécifique sur l'attraction, l'accueil, l'intégration, l'établissement durable et l'apport des personnes immigrantes dans la région de la Capitale-Nationale 2013-2018 et contribution de 100 000 $ en 2014-2015;
- Adaptation régionale pour l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées dans la région de la Capitale-Nationale 2013-2017. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale est partenaire de l'entente, mais n'a pas apporté de contribution financière pour 2014-2015.

Coordination interministérielle

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a coordonné les activités du Comité interministériel du projet de développement du Massif de Charlevoix. Deux rencontres ont été tenues en 2014-2015.

Le Secrétariat a aussi coordonné quatre rencontres de travail de la Conférence administrative régionale de la Capitale-Nationale.

Adaptation de l'action gouvernementale au contexte particulier de la région par des mécanismes de concertation régionaux

- **Groupe de travail Charlevoix en action**

Le Secrétariat a coordonné la mise en place du groupe de travail Charlevoix en action et a participé aux quatre rencontres de ce groupe.

- **Table Québec-Québec**

Le 30 avril 2014, le gouvernement a annoncé la création d'une table de concertation entre le gouvernement du Québec et la Ville de Québec, qui allait devenir la Table Québec-Québec.

Le sous-ministre associé du Secrétariat à la Capitale-Nationale participe aux travaux de cette table. Celle-ci sert de lieu d'échanges, de convergence des visions et de concertation afin de définir le statut de capitale de la ville de Québec et le degré d'autonomie dont elle a besoin pour développer son plein potentiel. Trois rencontres ont été tenues : le 8 juillet 2014, le 2 octobre 2014 et le 20 janvier 2015.

- **Comité de transition de la Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale**

L'adoption du projet de loi n° 28 le 20 avril 2015 s'est traduite par l'abolition de la Conférence régionale des élus et par le retrait de l'obligation de déléguer la responsabilité du développement économique local aux centres locaux de développement de la région de la Capitale-Nationale. Dans les faits, il s'agit de la mise en place d'une nouvelle gouvernance régionale. La loi prévoit la mise en place d'un comité de transition au sein duquel le Secrétariat à la Capitale-Nationale agit à titre de secrétaire. Une rencontre du comité a eu lieu au cours de l'exercice 2014-2015, soit le 4 mars 2015.

Budget et dépenses

En 2014-2015, le programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale a bénéficié d'un budget de 61 millions de dollars. Afin de réaliser son mandat, le Secrétariat a disposé d'une enveloppe budgétaire de 43 millions de dollars (70,5 %) provenant de ce programme, ainsi que d'un effectif total autorisé de 26 équivalents temps complet.

Le tableau ci-dessous présente le budget de dépenses et les dépenses réelles de 2014-2015 ainsi que les dépenses réelles de 2013-2014.

BUDGET DU PROGRAMME PROMOTION ET DÉVELOPPEMENT DE LA CAPITALE-NATIONALE
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

Éléments du programme	Budget de dépenses 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015[a]	Dépenses réelles 2013-2014
Secrétariat à la Capitale-Nationale	42 984,7	42 539,1	26 449,7
Commission de la capitale nationale du Québec	18 058,8	17 275,1	17 867,8
Total	**61 043,5**	**59 814,2**	**44 317,5**

Source : Gouvernement du Québec, Budget de dépenses 2014-2015 (Crédits des ministères et organismes) Système SAGIR et Comptes publics 2013-2014, vol. 2.

a Les données au 31 mars 2015 sont basées sur une estimation effectuée le 27 mai 2015. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

L'adoption du projet de loi n° 28 a permis de transférer certaines mesures de ce programme au ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire. Dans ce contexte, les crédits alloués à ces mesures ont été déduits des données inscrites au plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 du Ministère, ce qui explique l'écart entre les données des deux publications.

Aide financière versée

La ventilation des sommes versées au cours des deux derniers exercices financiers dans le cadre des programmes d'aide financière administrés par le Secrétariat à la Capitale-Nationale est présentée dans le tableau ci-dessous.

SOMMES VERSÉES EN 2014-2015 ET EN 2013-2014 SELON LES PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

Programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale	Dépenses réelles 2014-2015[a]	Dépenses réelles 2013-2014
Aide à la Ville de Québec	25 100,0	7 800,0
Centres locaux de développement de la région de la Capitale-Nationale	5 443,6	6 048,4
Commission de la capitale nationale du Québec	17 275,1	17 867,8
Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale	5 790,7	5 608,6
Politique nationale de la ruralité	1 957,0	1 959,5
Total	**55 566,4**	**39 284,3[b]**

Source : Gouvernement du Québec, Comptes publics 2013-2014, vol. 2, et Système SAGIR.

a. Les données au 31 mars 2015 sont basées sur une estimation effectuée le 27 mai 2015. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

L'adoption du projet de loi n° 28 a permis de transférer certaines mesures de ce programme au ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire. Dans ce contexte, les crédits alloués à ces mesures ont été déduits des données inscrites au plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 du Ministère, ce qui explique l'écart entre les données des deux publications.

b. L'écart observable entre les dépenses réelles 2013-2014 et 2014-2015 s'explique principalement par le fait que le Secrétariat à la Capitale-Nationale a versé à la Ville de Québec l'ensemble des sommes prévues au budget de dépenses de l'exercice financier 2014-2015. L'adoption du projet de loi n° 28 a permis de transférer certaines mesures de ce programme au ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire. Dans ce contexte, les crédits alloués à ces mesures ont été déduits des données inscrites au plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 du Ministère, ce qui explique l'écart entre les données des deux publications.

RÉSULTATS 2014-2015
RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

Le tableau suivant présente les données opérationnelles du Régime québécois d'assurance parentale ainsi que les résultats relatifs à son service à la clientèle. Les données portent sur l'année civile (du 1er janvier au 31 décembre 2014), et elles sont comparées avec celles de l'année 2013.

Service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale[a]	2014	2013	Variation
Nombre de demandes de prestations	135 114	136 043	- 0,7 %
Pourcentage des demandes traitées en 10 jours ou moins[b]	95,3 %	95,4 %	- 0,1 %
Délai moyen de traitement (en jours ouvrables)[b]	5,5	5,4	+ 0,1 jour
Pourcentage des demandes de prestations transmises en ligne	81,6 %	71,1 %	+ 14,8 %
Volume des visites sur le site Web	2 759 272	2 389 986	+ 15,5 %
Nombre d'appels traités	622 304	646 065	- 3,7 %
Pourcentage des appels ayant obtenu une réponse en moins de 120 secondes	79,9 %	79,9 %	stable
Nombre de prestataires servis	212 404	212 402	stable
Nombre de nouveaux prestataires	129 190	129 402	- 0,2 %
Prestations versées (en $)	1 903 044 000	1 873 486 000	+ 1,6 %

Source : Direction générale du régime québécois d'assurance parentale.

a Pour un complément d'information, il est possible de consulter le *Rapport annuel de gestion 2014 du Conseil de gestion de l'assurance parentale* : **www.cgap.gouv.qc.ca**.

b Nouvelles cibles opérationnelles organisationnelles en jours ouvrables plutôt qu'en jours civils comparativement à l'exercice 2013-2014.

Les résultats quant au nombre de demandes de prestations et de prestataires servis sont demeurés stables en 2014. Par ailleurs, d'importants efforts ont été consentis pour promouvoir les services en ligne du Régime québécois d'assurance parentale, comme le démontre l'augmentation du nombre de visites sur le site Web du Régime (+ 15,5 %) et la hausse des demandes de prestations transmises en ligne (+ 14,8 %), qui se traduisent par une baisse du nombre d'appels téléphoniques qu'ont à traiter les agents et agentes (- 3,7 %).

Les deux cibles opérationnelles fixées dans l'entente administrative avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale ont été atteintes, puisque 79,9 % des appels téléphoniques ont obtenu une réponse en moins de 120 secondes (la cible étant de 80 %) et que 95,3 % des demandes ont été traitées en 10 jours ouvrables ou moins (la cible étant de 95 %).

RÉSULTATS DU MINISTÈRE AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* traduit l'engagement du Ministère à offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Le 1er avril 2014, le Ministère a réitéré son engagement en rendant publique une nouvelle déclaration qui englobe maintenant les services offerts par Services Québec et le Directeur de l'état civil. Par ailleurs, l'intégration en février 2015 du Secrétariat du travail, qui possède sa propre déclaration de services, donnera lieu à des travaux d'harmonisation au cours de l'année 2015-2016.

Les engagements

Les délais de services

Le Ministère réalise annuellement le suivi des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. Sauf dans des circonstances exceptionnelles, il s'engage à respecter les délais de services énoncés ci-dessous.

POUR UN COURRIEL

Engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*	
Nous répondons à votre courriel, transmis à l'un de nos centres d'appels, dans un délai de deux jours ouvrables.	
INDICATEUR	Résultats au 31 mars 2015
Proportions des courriels répondus dans un délai de 2 jours ouvrables.[a]	93,4 % des courriels traités dans un délai de 2 jours ouvrables

a Lorsque le courriel est acheminé au Directeur de l'état civil, au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec et au Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec.

POUR UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

Engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*	
Votre appel téléphonique est pris en charge par le personnel de nos centres d'appels dans un délai de trois minutes.	
INDICATEUR	Résultats au 31 mars 2015
Proportion des appels pris en charge dans un délai de 3 minutes.[a]	80,8 % des appels pris en charge dans un délai de 3 minutes

a Lorsque l'appel est acheminé au Directeur de l'état civil, au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, au Centre de services à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale et au Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec.

POUR UNE DEMANDE DE PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE OU DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

Nous rendons notre décision dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception des documents requis.

INDICATEUR	Résultats au 31 mars 2015
Proportion des demandes de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale traitées dans un délai de 5 jours ouvrables.	91,0 % des demandes traitées dans un délai de 5 jours ouvrables

POUR UNE DEMANDE DE PRESTATIONS AU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

Engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

Nous rendons notre décision dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception d'une demande de prestations pour laquelle les documents requis ont été reçus.[b]

INDICATEUR	Résultats au 31 décembre 2014[a]
Proportion des demandes de prestation au Régime québécois d'assurance parentale traitées dans un délai de 10 jours ouvrables.[b]	95,3 % des demandes traitées dans un délai de 10 jours ouvrables

a Données concernant la période du 1er janvier au 31 décembre 2014.

b Par rapport à l'engagement 2013-2014, le délai visé a été réduit de 14 à 10 jours pour tenir compte des ajustements apportés aux heures d'ouverture du Centre de services à la clientèle.

POUR UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE NOM OU DE MENTION DU SEXE AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

Engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

Nous rendons notre décision dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception des documents requis.

INDICATEURS	Résultats au 31 mars 2015
Proportion des demandes de changement de nom traitées dans un délai de 90 jours ouvrables.	79,6 % des demandes traitées dans un délai de 90 jours ouvrables
Proportion des demandes de changement de mention du sexe traitées dans un délai de 90 jours ouvrables.	95,7 % des demandes traitées dans un délai de 90 jours ouvrables

POUR UNE DEMANDE DE CERTIFICAT OU DE COPIE D'ACTE DE NAISSANCE, DE MARIAGE, D'UNION CIVILE OU DE DÉCÈS AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

Engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

Nous délivrons le certificat ou la copie d'acte dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis s'il s'agit d'une demande de traitement dans un délai normal et dans les trois jours ouvrables s'il s'agit d'une demande de traitement dans un court délai.

INDICATEURS	Résultats au 31 mars 2015
Proportion des demandes de certificat ou de copie d'acte traitées dans un délai de 10 jours ouvrables (demandes en traitement normal)	93,6 % des demandes traitées dans un délai de 10 jours ouvrables
Proportion des demandes de certificat ou de copie d'acte traitées dans un délai de 3 jours ouvrables (demandes en traitement accéléré)	99,6 % des demandes traitées dans un délai de 3 jours ouvrables

L'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Environ tous les trois ans, le Ministère réalise un sondage auprès de ses clientèles sur leur satisfaction quant aux services reçus au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. Le taux de satisfaction de la clientèle est ainsi mesuré et évalué selon les aspects suivants : l'accès aux services, les communications avec la clientèle, le traitement des demandes ou des dossiers ainsi que les délais de services concernant les retours d'appels et l'accueil aux comptoirs de services. Le dernier sondage a été effectué en 2012.

La confidentialité et la protection des renseignements personnels

Par ailleurs, en conformité avec la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le Ministère prend les précautions nécessaires pour assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

Les recours

En cas d'insatisfaction concernant les programmes, les mesures, les services ou les décisions du Ministère, la plupart des situations peuvent être réglées par le personnel responsable du traitement de la demande. Toutefois, si l'insatisfaction persiste, des recours sont mis à disposition.

Formuler une plainte

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle veille à ce que les plaintes formulées à l'égard du Ministère reçoivent toute l'attention requise. De plus, elle participe activement à la recherche de solutions qui permettent d'améliorer la qualité des services.

POUR FORMULER UNE PLAINTE

Engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

Lorsque vous faites une plainte, nous nous engageons à :

- vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception;
- traiter votre plainte dans un délai de vingt jours ouvrables.

INDICATEURS	Résultats au 31 mars 2015
Proportion des plaintes dont la prise en charge est confirmée dans un délai de 2 jours ouvrables après sa réception.	98,7 % des plaintes prises en charge dans un délai de 2 jours ouvrables
Proportion des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables.	95,9 % des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables

L'amélioration des services

Afin d'orienter ses actions et de concerter ses efforts en matière de prestation de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a élaboré deux documents mobilisateurs.

D'une part, la Vision 2020 de la prestation de services vise à encadrer le développement de la prestation de services ministérielle d'ici 2020 de manière à ce qu'elle soit plus novatrice et mieux adaptée aux besoins des citoyennes et des citoyens ainsi que des entreprises, de même qu'à ceux de l'État. En menant à bien d'ici 2020 au moins 20 projets d'amélioration de sa prestation de services, le Ministère offrira aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises un accès simplifié à ses services, et ce, à moindre coût, sur tout le territoire du Québec. À cet égard, les différents secteurs du Ministère auront actualisé leurs modes de prestation de services pour les rendre plus efficaces et plus efficients de manière à mieux répondre aux attentes des citoyennes et des citoyens ainsi que des entreprises.

D'autre part, le Ministère s'est doté d'une stratégie d'amélioration continue. Essentiellement, cette stratégie vise à accroître la performance en intégrant l'amélioration continue dans la culture du Ministère et en bonifiant certaines façons de faire. Pour relever ce défi d'envergure, le Ministère s'est engagé dans une démarche qui s'appuie principalement sur la méthode Lean Six Sigma. À ce jour, quatre projets pilotes ont démarré et une trentaine de personnes y contribuent.

Projets d'amélioration 2014-2015

En 2014-2015, divers projets d'amélioration ont été amorcés ou poursuivis par les unités administratives. Ces projets d'amélioration des services sont regroupés en trois catégories : information et accès aux services, traitement des demandes et utilisation des services en ligne.

Information et accès aux services :

- prise en charge par le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec des appels de renseignements généraux du Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec de 8 h à 20 h, du lundi au vendredi, afin d'accroître l'accessibilité aux services;
- bonification de la réponse vocale interactive du Centre de communication avec la clientèle et du Centre de relations avec la clientèle afin de faciliter les démarches des citoyennes et des citoyens et d'accroître la performance de ces centres d'appels;
- participation active du personnel du Centre de communication avec la clientèle et du Centre d'assistance avec la clientèle dans certaines opérations spéciales du réseau afin de mieux informer les personnes prestataires (ex. : modifications réglementaires, Allocation-logement, allocation pour les personnes seules, etc.);
- aménagement, dans des centres locaux d'emploi, des bureaux de services à la clientèle qui ne sont pas intégrés à un bureau de Services Québec et regroupement de services gouvernementaux à Lac-Mégantic (Union des forces).

Traitement des demandes :

- réalisation du projet Lean d'optimisation des processus de révision et mise en place de l'outil de suivi centralisé d'administration des recours (OSCAR);
- révision de certaines pratiques portant sur l'authentification des documents originaux afin de permettre à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale de transmettre la copie d'un document plutôt qu'un original, notamment pour la détermination de son admissibilité aux prestations du régime.

Utilisation des services en ligne :

- favoriser l'utilisation des services en ligne du Régime québécois d'assurance parentale, par la mise en place de scénarios d'appels permettant aux agentes et aux agents de mieux soutenir la clientèle et de l'aiguiller vers ce mode de prestation;
- mieux comprendre les habitudes de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale quant à l'utilisation des services en ligne, des services téléphoniques assistés, des services de réponse vocale interactive et des médias sociaux par la tenue d'un sondage;
- implantation du service DE*Clic!* Comptoir dans six nouveaux bureaux en 2014-2015;
- déploiement des services en ligne qui permettent la transmission par voie électronique des déclarations de naissance et de décès au Directeur de l'état civil (plus de 23 000 déclarations électroniques transmises durant l'année);
- instauration, dans les bureaux du Directeur de l'état civil situés à Québec et à Montréal, d'un service de délivrance en 30 minutes de certificats et copies d'actes de naissance demandés par voie électronique (près de 15 000 demandes durant l'année);
- modernisation de Portail Québec et rationalisation des sites Internet ministériels (voir section résultat, objectif 5.1).

Formation du personnel

Le Ministère porte une attention particulière à la formation de son personnel afin d'assurer la qualité de ses services à la clientèle. Ainsi, le personnel a accès à des formations axées notamment sur le développement des habiletés et des compétences opérationnelles. En 2014-2015, par exemple, de nouveaux plans de formation ont été élaborés pour le personnel des centres locaux d'emploi, et le nouveau personnel peut désormais recevoir une formation à partir de son poste de travail. D'ailleurs, des outils d'apprentissage en ligne sont de plus en plus utilisés pour la formation du personnel.

Au Centre de communication avec la clientèle, un programme de formation continue permet aux agentes et aux agents d'aide socio-économique d'être à l'affût des changements et des opérations spéciales menées auprès des clients prestataires de l'aide financière de dernier recours ou bénéficiaires des services publics d'emploi. Notamment, dès son entrée en fonction, le personnel des services téléphoniques nouvellement employé au Ministère bénéficie de 12 semaines de formation assortie de jumelage, de compagnonnage et d'observation.

Les préposées et préposés aux renseignements du Centre de relations avec la clientèle reçoivent également une formation initiale ainsi qu'une formation continue. Ces formations, qui durent entre 19 et 30 jours, permettent de maintenir, de mettre à jour et d'améliorer les compétences et connaissances acquises.

Au Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, le personnel reçoit la formation lors des changements au système de mission, aux procédures opérationnelles et aux interprétations normatives. Plusieurs formations axées sur le savoir, le savoir-faire et le savoir-être ont été proposées en 2014-2015. Entre autres, le nouveau personnel bénéficie d'une formation de cinq semaines axée sur l'apprentissage de la Loi sur l'assurance parentale et des règlements afférents, les interprétations normatives et les procédures de travail, en vue d'offrir un service de qualité à la clientèle.

Enfin, le nouveau personnel du Centre de recouvrement reçoit une formation de cinq à six semaines qui inclut des périodes de jumelage avec du personnel expérimenté. Dans le but de soutenir le développement des compétences du personnel et d'assurer une prestation de services de qualité, l'écoute téléphonique est également utilisée sur une base régulière pour l'ensemble du personnel.

TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE

Évaluation

Le Ministère procède à des évaluations de mise en œuvre, d'efficacité, d'effets nets et d'efficience, et ce, pour plusieurs dossiers majeurs. Une étude a été publiée et d'autres sont en processus d'approbation ou en cours de réalisation.

Résultats du sondage sur les services de renseignements téléphoniques du Directeur de l'état civil et du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec

Un sondage a été effectué auprès de la clientèle des services téléphoniques pour évaluer leur satisfaction et leur perception de la qualité des services reçus. Le niveau de satisfaction est élevé en ce qui concerne les différents champs d'action du Ministère, comme l'indique la note moyenne de 8,8 accordée par les répondantes et les répondants. On observe un haut niveau de satisfaction au chapitre de la qualité globale des services de renseignements téléphoniques (note de 8,3) ainsi qu'une évaluation très positive du résultat de l'expérience de service (note de 9,1 dans l'ensemble). Au total, le taux global de recommandation atteint 96,6 %.

Recherche

Travaux du Ministère en matière de recherche

Le Ministère a produit un certain nombre de recensions d'écrits ou de rapports de recherche afin d'alimenter la prise de décision dans ses différents champs d'action. Il a également contribué, avec des partenaires externes, au suivi des travaux de l'Action concertée sur la pauvreté – Phase 2 et à la préparation de l'Action concertée sur la pauvreté – Phase 3, lancée à l'automne 2014.

Travaux du Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion

Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, rattaché au Ministère, a publié en juillet 2014 un rapport de recherche intitulé *L'exclusion sociale : construire avec celles et ceux qui la vivent. Vers des pistes d'indicateurs d'exclusion sociale à partir de l'expérience de personnes en situation de pauvreté*. Le projet a consisté à tenir des ateliers avec des personnes à risque d'exclusion sociale en vue de proposer éventuellement au ministre des indicateurs d'exclusion sociale qui s'appuient notamment sur l'expérience de personnes en situation de pauvreté (il est prévu que ces indicateurs soient proposés au cours des prochains mois). Par ailleurs, le Centre n'a pas pu publier comme il le fait chaque année un état de situation, car les données chronologiques sur le faible revenu, habituellement publiées par Statistique Canada, n'étaient pas disponibles en raison d'un changement relatif à l'enquête. D'après Statistique Canada, les données seront à nouveau disponibles en décembre 2015.

AUTRES EXIGENCES
LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014-2015 DE LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Contexte légal et administratif

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a pour mandat de traiter les plaintes adressées au Ministère. Elle reçoit, traite et gère les plaintes en conformité avec la Politique ministérielle de gestion des plaintes.

Les plaintes proviennent principalement des citoyennes et citoyens ou de leurs représentantes ou représentants, mais elles peuvent également être transmises par des députées et députés de l'Assemblée nationale du Québec ou par des déléguées et délégués du Protecteur du citoyen du Québec.

Les plaintes traitées sont recensées selon les onze grands volets suivants :

- **Aide financière :** plaintes relatives aux programmes d'aide financière de dernier recours instaurés en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles;
- **Services publics d'emploi :** plaintes concernant les interventions des services publics d'emploi, tant auprès des particuliers que des entreprises et des partenaires;
- **Recouvrement :** plaintes ayant trait aux activités de perception des sommes dues au Ministère et à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre en matière de recouvrement;
- **Recours :** plaintes relatives aux processus de révision administrative et légale, de recours au Tribunal administratif du Québec et de réexamen administratif;
- **Qualité des services :** plaintes touchant les engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* ainsi que certaines normes en matière de prestation de services publics;
- **Opérations spéciales :** plaintes qui ont trait à divers programmes, mesures, services ou opérations de communication d'une durée limitée;
- **Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions :** plaintes relatives à ce programme;
- **Secrétariat Entraide :** plaintes liées aux activités de promotion et de sollicitation de la campagne annuelle d'Entraide;
- **Régime québécois d'assurance parentale :** plaintes qui portent sur l'administration du Régime[33];
- **Directeur de l'état civil :** plaintes liées à la mission et aux fonctions du directeur de l'état civil, lesquelles sont prévues par le Code civil du Québec[34];
- **Services Québec :** plaintes relatives à l'offre de service du guichet multiservice, notamment les renseignements généraux sur les programmes et services gouvernementaux, le Service québécois de changement d'adresse, Portail Québec et le service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR-Citoyens.

33. Depuis le 1er novembre 2014, les plaintes concernant le Régime québécois d'assurance parentale sont traitées par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

34. Le Directeur de l'état civil traite ses propres plaintes, mais la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle se charge de la reddition de comptes.

Traitement des commentaires et des plaintes

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle et le Directeur de l'état civil traitent l'ensemble des plaintes reçues et les analysent avec diligence. Le personnel informe la personne plaignante du résultat des vérifications effectuées et, le cas échéant, des modalités de recours.

Un grand nombre des plaintes reçues se règlent grâce aux explications fournies par l'équipe mandatée pour recevoir et traiter les plaintes en direct. Lorsqu'une intervention est nécessaire auprès de l'unité administrative décisionnelle, une deuxième équipe vérifie et analyse les motifs de la plainte de concert avec l'unité visée afin de déterminer, s'il y a lieu, les interventions nécessaires pour parvenir à un règlement.

Le tableau ci-après présente les plaintes traitées par le Ministère au cours de l'exercice financier 2014-2015.

PLAINTES TRAITÉES

Volets	2014-2015	2013-2014
Aide financière	2 361	2 309
Services publics d'emploi	772	655
Recouvrement	587	649
Recours	33	41
Qualité des services	2 374	1 828
Plaintes reliées à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	*1 475*	*1 193*
Autres plaintes	*899*	*635*
Opérations spéciales	8	45
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	*7*	*14*
Secrétariat Entraide	*3*	ND
Total partiel	6 145	5 541
Régime québécois d'assurance parentale	**168**	**218**
Qualité des services	109	159
Plaintes reliées à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	*93*	ND[a]
Autres plaintes - Qualité des services	*16*	ND[a]
Total - Régime québécois d'assurance parentale	277	377
Directeur de l'état civil	**251**	**382**
Qualité des services	66	ND[b]
Plaintes reliées à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	*64*	ND[b]
Autres plaintes - Qualité des services	*2*	ND[b]
Total - Directeur de l'état civil	317	382
Services Québec	**70**	**84**
Qualité des services	46	ND[b]
Plaintes reliées à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	*40*	ND[b]
Autres plaintes - Qualité des services	*6*	ND[b]
Total - Services Québec	116	84
TOTAL GÉNÉRAL	**6 855**	**6 384**

Source : Compilation spéciale de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle du Ministère.

a En 2013-2014, les plaintes relatives au Régime québécois d'assurance parentale, volet Qualité des services, n'étaient pas ventilées.

b La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a procédé le 1er avril 2014 à une harmonisation de l'information relative au traitement des plaintes à l'échelle ministérielle. Avant cette date, le détail des plaintes portant sur le volet Qualité des services du Directeur de l'état civil et de Services de Québec n'était pas disponible.

En 2014-2015, près de 85 % des plaintes traitées par le Ministère portaient sur les éléments suivants : la qualité des services (près de 37,9 % des plaintes), l'aide financière de dernier recours (34,4 %) et les services publics d'emploi (11,3 %).

L'augmentation de près de 7,4 % du nombre de plaintes traitées en 2014-2015 comparativement à l'exercice précédent s'explique principalement par l'augmentation du nombre de plaintes dans le volet Qualité des services. Cette variation est attribuable à l'augmentation des délais pour rendre une décision, plus spécifiquement au service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle et au service de la révision médicale et socioprofessionnelle. Des travaux sont en cours depuis octobre 2014 quant à l'optimisation des processus du service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle.

Voici les motifs de plaintes pour les principaux volets :

Qualité des services

- le respect et la courtoisie;
- le délai pour rendre une décision;
- la clarté et la qualité des communications de même que la transmission d'une information précise et complète;
- la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement ou d'être rappelé dans les 24 heures.

Aide financière de dernier recours

- l'obligation de produire certains documents ou d'entreprendre certaines démarches afin de demeurer admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours;
- l'attribution de prestations spéciales ou la somme accordée à ce titre;
- la comptabilisation des ressources (avoirs liquides, biens, revenus, gains ou avantages, y compris les exclusions) ayant un effet sur l'admissibilité aux prestations et le calcul de celles-ci.

Services publics d'emploi

- les critères d'admissibilité aux mesures et activités, notamment aux programmes d'aide et d'accompagnement social;
- la fin de la mesure Supplément de retour au travail et le remplacement graduel de la mesure Alternative jeunesse par un dispositif d'accueil et d'accompagnement soutenu pour les personnes âgées de moins de 25 ans.

Les résultats du traitement des plaintes

Le tableau suivant présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2014-2015 en réponse aux plaintes traitées.

SOMMAIRE DES INTERVENTIONS MENANT À UN RÈGLEMENT DES PLAINTES (EN NOMBRE ET EN POURCENTAGE)

	Explications (statu quo)		Recommandations de modifications		Exercice du pouvoir discrétionnaire[a]		Désistement		Total	
	(nbre)	(%)	(nbre)	(%)	(nbre)	(%)	(nbre)	(%)	(nbre)	(%)
Qualité des services	2 038	85,8	296	12,5	0	0,0	40	1,7	2 374	34,6
Plaintes reliées à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	*1 315*	*89,2*	*129*	*8,7*	*0*	*0,0*	*31*	*2,1*	*1 475*	*21,5*
Autres plaintes	*723*	*80,4*	*167*	*18,6*	*0*	*0,0*	*9*	*1,0*	*899*	*13,1*
Aide financière	2 198	93,1	115	4,9	5	0,2	43	1,8	2 361	34,4
Services publics d'emploi	714	92,5	24	3,1	0	0,0	34	4,4	772	11,3
Recouvrement	491	83,6	18	3,1	71	12,1	7	1,2	587	8,6
Recours	22	66,7	10	30,3	0	0,0	1	3,0	33	0,5
Secrétariat Entraide	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	3	0,0
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions	7	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	0,1
Opérations spéciales	7	87,5	0	0,0	0	0,0	1	12,5	8	0,1
Sous-total	**5 479**	**89,2**	**464**	**7,6**	**76**	**1,2**	**126**	**2,0**	**6 145**	**89,6**
Régime québécois d'assurance parentale	224	80,9	41	14,8	NO	0,0	12	4,3	277	4,0
Directeur de l'état civil	284	89,6	17	5,4	NO	0,0	16	5,0	317	4,6
Services Québec	105	90,5	4	3,5	NO	0,0	7	6,0	116	1,7
Total	**6 092**	**88,9**	**526**	**7,7**	**76**	**1,1**	**161**	**2,3**	**6 855**	**100,0**

Source : Compilation spéciale de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle du Ministère.

a La section relative à l'exercice du pouvoir discrétionnaire est disponible aux pages 104 et 105 du présent document.

Près de 90 % des plaintes traitées en 2014-2015 ont été réglées grâce à des explications fournies par le personnel du Ministère.

Les volets Qualité des services et Aide financière représentent à eux seuls près de 70 % des plaintes traitées en 2014-2015, comparativement à 63 % en 2013-2014, ce qui représente une augmentation de 7 points de pourcentage. La hausse est plus prononcée en ce qui concerne la qualité des services (+ 13 points de pourcentage) alors que le volet Aide financière accuse une baisse de près de 6 points de pourcentage.

Les pistes d'amélioration

En vertu de l'article 39 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle est tenue de soumettre des recommandations au ministre en vue d'améliorer la qualité des services rendus.

Après analyse des plaintes, des commentaires ou des observations qu'elle reçoit, la Direction présente aux autorités compétentes des pistes d'amélioration visant les programmes, mesures et services du Ministère.

Pour l'exercice financier 2014-2015, les principales pistes d'amélioration retenues et appliquées ont porté sur les processus administratifs, l'interprétation normative ainsi que la qualité des communications avec la clientèle.

Les processus administratifs

- Souligner l'importance de traiter rapidement les décisions positives du Tribunal administratif du Québec portant sur des réclamations pour éviter que le montant du certificat de recouvrement soit erroné.
- Clarifier la position ministérielle quant à la possibilité de traiter les demandes ou les documents reçus par courrier électronique ou par télécopieur.
- Apporter une précision au tableau des personnes judiciarisées relativement à trois situations d'adulte « tenu de loger ».
- Rappeler aux agentes et agents d'aide financière que, lorsqu'un enfant à charge reçoit des revenus de travail ou provenant d'un régime public, ils doivent transmettre au parent la lettre type l'informant des enjeux et des répercussions liés à une telle situation.

Le manuel d'interprétation normative

- Apporter des éclaircissements en ce qui concerne le traitement des sommes dont un enfant à charge est propriétaire lorsque leur gestion relève d'une tutrice ou d'un tuteur, d'une ou d'un fiduciaire ou d'une liquidatrice ou d'un liquidateur de succession.
- Préciser que les revenus provenant de droits de prêt public ne sont pas considérés comme un revenu de travail, mais comme un droit sur une propriété intellectuelle.
- Harmoniser l'information concernant les démarches que doit entreprendre, pour faire reconnaître son statut de salarié, toute personne reconnue comme travailleur autonome par son employeur.
- Établir certaines distinctions concernant l'application de la notion de relation « aidant-aidé ».
- Apporter des précisions concernant le document à produire lorsqu'un enfant est pris en charge par une ressource intermédiaire, une ressource de type familial ou un centre de réadaptation.
- Effectuer une correction concernant la période d'application du moratoire sur la valeur d'une résidence principale.
- Apporter une modification afin de préciser la marche à suivre dans les cas où une personne conteste la décision du Ministère de ne pas lui reconnaître des contraintes sévères à l'emploi.
- Préciser que le formulaire de demande d'aide financière de dernier recours peut être transmis par télécopieur.
- Apporter certaines corrections dans les exemples de calcul de l'impôt relatif au droit réalisé.

Les communications écrites

- Préciser qu'il est possible d'exclure de l'avis de décision l'information sur les conséquences de ne pas fournir le document demandé, s'il s'agit d'un document n'ayant pas d'effet sur l'admissibilité à l'aide.

Le site Web ministériel

- Ajouter le dépliant *Nouveaux montants des prestations en vigueur le 1er janvier 2015* dans la section Publications du site ministériel.
- Apporter certaines précisions sous la rubrique des soins dentaires dans le manuel d'interprétation normative.

Le Directeur de l'état civil

- Préciser davantage, sur le site du Directeur de l'état civil, le délai d'inscription d'un nouvel événement d'état civil, lequel s'ajoute au délai prévu pour la délivrance d'un certificat ou d'une copie d'acte.

Le Régime québécois d'assurance parentale

- Simplifier l'utilisation des services en ligne, par la mise en place de scénarios d'appels permettant aux agentes et aux agents de mieux soutenir la clientèle.
- Alléger les formalités relatives au dépôt des documents nécessaires à l'analyse d'un dossier. Il est désormais possible, dans la plupart des cas, de déposer une copie plutôt que l'original d'un document.
- Rendre plus compréhensible et plus convivial le formulaire de demande de prestations en ligne, en modifiant certains libellés, en déplaçant certains boutons de navigation et en ajoutant des précisions dans les bulles d'aide.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014-2015 DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ., c. M-30). Le projet de loi n° 25, concernant la mise en œuvre de certaines dispositions du discours du budget du 20 novembre 2012, qui a été adopté le 14 juin 2013, fixe la contribution de Loto-Québec destinée au Fonds à 19,0 millions de dollars pour l'exercice 2013-2014 et à 19,4 millions de dollars pour l'exercice 2014-2015.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Sa structure lui permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole est le véhicule par lequel est versé le soutien financier accordé par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ce programme comprend trois volets.

1. Le volet Promotion des droits vise à soutenir financièrement les organismes et les regroupements d'organismes dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits.
2. Le volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales qui vise à :
   - soutenir les organismes d'action communautaire et les regroupements actuellement financés et sans port d'attache dans l'appareil gouvernemental, et cela, lorsque c'est possible, de manière transitoire jusqu'à ce qu'un ministère ou un organisme gouvernemental en assume la responsabilité;
   - soutenir les regroupements nationaux ayant reçu un mandat officiel d'interlocuteurs privilégiés auprès du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole;
   - soutenir les organismes communautaires relevant des ministères et organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative spécifique;
   - confier, sur invitation, à un regroupement national ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié, par entente de service, la gestion d'une mesure afin qu'il puisse soutenir des projets structurants dans son secteur d'activité.
3. Le volet Soutien financier à des recherches et à des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale vise à contribuer à la concrétisation des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole, notamment par des études, des recherches et des sondages.

Ressources financières

Pour l'exercice financier 2014-2015, les revenus du Fonds proviennent de contributions de Loto-Québec et de contributions ministérielles. Le Fonds a reçu, au cours de cet exercice, une contribution de Loto-Québec de 19,4 millions de dollars. Quant à la contribution du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, elle s'est élevée à 3,6 millions de dollars.

Également, en vertu du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016, le ministère de la Justice s'est engagé à verser une contribution financière au Fonds afin d'assurer un soutien financier complémentaire aux organismes des communautés lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et transsexuelles financés dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole. Cette contribution s'est élevée à 215 000 $ en 2014-2015.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2014-2015 totalisent 23,3 millions de dollars, incluant les autres revenus[35].

En 2014-2015, une somme de 1,8 million de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds, y compris à celle du volet Aide humanitaire internationale, ce qui représente une diminution de 1,5 %[36] des frais d'administration par rapport à 2013-2014. Le Fonds respecte les mesures visant à resserrer la gestion des finances publiques.

L'excédent cumulé au 31 mars 2015 s'est établi à 2,7 millions de dollars, dont une somme de 139 254 $ est réservée à l'aide humanitaire internationale.

Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2014-2015

En 2014-2015, les sommes que le Fonds a versées à des organismes pour la mise en œuvre des trois volets de son programme de soutien financier ont totalisé 17,9 millions de dollars. À cela, il faut ajouter une contribution de près de 3 millions de dollars versée à des organismes d'aide humanitaire internationale relevant du ministère des Relations internationales et de la Francophonie, ce qui porte à 20,9 millions de dollars le total des contributions du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2014-2015.

	2014-2015	2013-2014
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	17,9 M$	18,1 M$

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2015, le Fonds a versé des contributions totalisant 17,2 millions de dollars par l'intermédiaire du volet Promotion des droits. Un total de 322 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits[37] ont reçu un soutien financier en vertu d'un protocole d'entente.

	2014-2015	2013-2014
Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits	17,2 M$	17,4 M$

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

35. Les autres revenus correspondent aux recouvrements de subventions d'années antérieures pour l'aide humanitaire internationale.
36. La diminution est calculée en tenant compte des chiffres arrondis en milliers de dollars.
37. Y compris un organisme qui s'est vu supprimer son financement en raison d'un surplus cumulé trop important.

Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Au cours de l'année 2014-2015, une somme totale de près de 710 000 $ a été versée à 15 organismes, dont 12 sont reconnus comme étant sans port d'attache. Ces organismes sont soutenus de façon transitoire dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Les trois autres organismes, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome, le Réseau de l'action bénévole du Québec et le Réseau québécois de développement social, sont des regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié auprès du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui est responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire.

	2014-2015	2013-2014
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales :		
- Organismes sans port d'attache	0,1 M$	0,2 M$
- Interlocuteurs privilégiés	0,6 M$	0,6 M$

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale

En 2014-2015, aucune somme n'a été versée à titre de soutien financier à des recherches et à des études relatives à la mise en œuvre de la politique gouvernementale.

	2014-2015	2013-2014
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale	0 $	20 000 $

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

RÉPARTITION EN 2014-2015 DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGIONS ADMINISTRATIVES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Régions administratives	Promotion des droits	Organismes multisectoriels	Recherches et études	Total
Bas-Saint-Laurent	553,6	21,3	-	574,9
Saguenay–Lac-Saint-Jean	813,8	-	-	813,8
Capitale-Nationale	1 535,9	124,5	-	1 660,4
Mauricie	774,3	-	-	774,3
Estrie	1 105,0	-	-	1 105,0
Montréal	6 291,4	506,4	-	6 797,8
Outaouais	515,2	8,8	-	524,0
Abitibi-Témiscamingue	465,3	6,2	-	471,5
Côte-Nord	337,6	-	-	337,6
Nord-du-Québec	40,6	-	-	40,6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	286,7	-	-	286,7
Chaudière-Appalaches	554,2	-	-	554,2
Laval	356,2	-	-	356,2
Lanaudière	798,7	-	-	798,7
Laurentides	646,8	-	-	646,8
Montérégie	1 525,1	15,1	-	1 540,2
Centre-du-Québec	607,0	26,1	-	633,1
Total	**17 207,4**	**708,4**	**-**	**17 915,8**

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Contributions versées pour le ministère des Relations internationales et de la Francophonie

En 2014-2015, des contributions totales de près de 3 millions de dollars ont été versées dans le cadre du Programme québécois de développement international, du Programme Québec sans frontières et du Programme d'appui à la mission d'éducation des organismes de coopération internationale, qui relèvent du ministre des Relations internationales et de la Francophonie.

	2014-2015	2013-2014
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales et de la Francophonie	3,0 M$	3,1 M$

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2015. Les états financiers complets se trouvent sur le site Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2015
ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)[a]

	Aide à l'action communautaire autonome (2015)	Aide humanitaire internationale (2015)	Total (2015)	Total (2014)
Produits				
Contribution de Loto-Québec	16 300,0	3 100,0	19 400,0	19 000,0
Contribution du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3 617,8	–	3 617,8	3 721,5
Contribution du ministère de la Justice	215,0	–	215,0	215,0
Autres revenus	0,1	25,8	25,9	–
	20 132,9	**3 125,8**	**23 258,7**	**22 936,5**
Charges				
Transferts[b]	17 915,8	2 966,5	20 882,3	21 150,7
Charges d'exploitation et d'administration	1 752,9	87,0	1 839,9	1 868,6
	19 668,7	**3 053,5**	**22 722,2**	**23 019,2**
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**464,2**	**72,3**	**536,5**	**(82,7)**
Excédent cumulé au début	**2 128,3**	**66,9**	**2 195,2**	**2 278,0**
Excédent cumulé à la fin	**2 592,5**	**139,2**	**2 731,7**	**2 195,2**

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

a Tient compte des montants arrondis.

b Les données relatives aux transferts sont détaillées dans le tableau suivant.

TRANSFERTS AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Aide à l'action communautaire autonome (2015)	Aide humanitaire internationale (2015)	Total (2015)	Total (2014)
Promotion des droits	17 207,4	–	17 207,4	17 356,9
Multisectoriels				
Soutien aux organismes sans port d'attache	148,4	–	148,4	151,4
Regroupements nationaux	560,0	–	560,0	560,0
Recherches et études	–	–	–	20,0
Aide humanitaire internationale	–	2 966,5	2 966,5	3 062,4
Total des transferts	**17 915,8**	**2 966,5**	**20 882,3**	**21 150,7**

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014-2015 DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES

Contexte légal et administratif

Le Fonds québécois d'initiatives sociales a été institué à la suite de l'adoption, en décembre 2002, de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ., c. L-7). Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est aussi chargé de l'administration de ce fonds.

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, rendu public le 2 avril 2004, présente le Fonds québécois d'initiatives sociales comme l'un des outils permettant de soutenir les stratégies de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les orientations et les normes du Fonds ont été mises à jour par le gouvernement le 20 mai 2010 afin de les adapter aux orientations du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015. Les principaux changements ont porté sur l'admissibilité élargie à plus de partenaires, notamment aux conférences régionales des élus et à certaines organisations représentant les autochtones.

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. La structure du Fonds permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les sommes résiduelles à l'exercice financier suivant.

Orientations guidant l'utilisation et la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales

Le Fonds québécois d'initiatives sociales vise à soutenir financièrement des initiatives, des projets et des interventions dont les buts convergent avec ceux de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et peuvent agir à la fois sur les causes et sur les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Le Fonds soutient principalement :

- le financement d'ententes conclues par le ministre responsable de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale avec des organismes ou des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale relativement à la réalisation d'initiatives, de projets et d'interventions visant les mêmes objectifs que le Fonds et respectant ses orientations;
- le développement et l'expérimentation de nouvelles approches de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- le financement de recherches axées sur l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Ressources financières

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales proviennent majoritairement de crédits gouvernementaux. Dans son budget 2010-2011, rendu public en juin 2010, le gouvernement du Québec a annoncé un investissement additionnel visant à soutenir la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015. La contribution du Ministère au Fonds pour 2014-2015 a été de 20,4 millions de dollars, incluant une contribution supplémentaire de 0,9 million de dollars du Secrétariat du Conseil du trésor pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail.

De plus, en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos, les organismes titulaires d'une licence de bingo doivent verser au Fonds une partie des profits provenant du bingo qui excèdent les besoins prévus dans la demande de licence. En 2014-2015, le Fonds a enregistré des revenus de 37 275 $ découlant de ce règlement.

Le Fonds reçoit également d'autres revenus qui correspondent principalement aux intérêts produits sur son solde bancaire, ce qui représente une somme de 14 212 $ pour l'exercice 2014-2015.

En 2014-2015, le Fonds a consacré 405 233 $ à ses charges d'exploitation et d'administration, ce qui constitue une diminution de près de 58 % par rapport à 2013-2014. Toutefois, les dépenses avaient été exceptionnellement élevées en 2013-2014 compte tenu d'une provision pour mauvaise créance en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos. La provision pour mauvaise créance inscrite au cours de l'exercice 2014-2015 a été de 20 089 $, comparativement à 571 123 $ en 2013-2014. Le Fonds respecte les mesures visant à resserrer la gestion des finances publiques.

Enfin, l'excédent cumulé au 31 mars 2015, qui s'établit à 1,1 million de dollars, est reporté au prochain exercice financier.

Contributions à des actions de portée nationale

Pendant l'exercice financier 2014-2015, le Fonds a soutenu 17 projets d'envergure nationale (9 nouveaux projets ainsi que 8 projets déjà soutenus et reconduits) pour lesquels 896 321 $ ont été versés. Par ailleurs, une somme de près de 1,2 million de dollars a été attribuée à 16 organismes afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail. Le Fonds a également versé 88 586 $ pour des activités de recherche et d'évaluation associées à l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Contributions à des actions de portée régionale

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale peut conclure des alliances (ententes) avec les conférences régionales des élus, la Ville de Montréal et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador.

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, une somme de 17,6 millions de dollars a été versée dans le cadre des 22 alliances pour la solidarité déjà signées.

Autres contributions

Par ailleurs, 225 000 $ ont été versés à quatre organismes (entre autres au Club des petits déjeuners du Canada) pour la réalisation de projets spéciaux et de projets visant l'amélioration des conditions de travail dans le milieu communautaire, comme la campagne de promotion du Régime de retraite des groupes communautaires et des groupes de femmes ainsi qu'une étude de faisabilité en vue de la mise en place d'un programme d'assurance collective destiné aux employées et aux employés du milieu communautaire.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2015. Les états financiers complets se trouvent dans le site Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE AU 31 MARS 2015
ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2015	2014
Produits		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	20 385,4	18 892,8
Profits provenant des bingos[a]	37,3	696,9
Autres revenus	14,2	47,7
	20 436,9	**19 637,4**
Charges		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	19 953,9	25 731,8
Charges d'exploitation et d'administration	405,2	959,4
	20 359,1	**26 691,2**
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**77,8**	**(7 053,8)**
Excédent cumulé au début	**1 036,5**	**8 090,3**
Excédent cumulé à la fin	**1 114,3**	**1 036,5**

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

a Au cours de l'exercice 2013-2014, les revenus enregistrés en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos ont été exceptionnellement élevés puisque la Régie des alcools, des courses et des jeux nous a fait parvenir une liste de comptes à recevoir, auparavant méconnue du Ministère. Après analyse, il y a eu comptabilisation de créances douteuses. Le Centre de recouvrement du Ministère a pris en charge le recouvrement de ces créances en 2014-2015.

EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE

Aide financière de dernier recours

L'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ., c. A-13.1.1) prévoit que le ministre peut accorder des prestations à une personne adulte ou à une famille qui n'est pas admissible au programme pour un motif autre que celui prévu au paragraphe 1 de l'article 27 ou qui, bien qu'y étant admissible, n'aurait pas droit à ces prestations, s'il estime que, sans ces prestations, cette personne adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation risquant de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. L'article 50 de cette loi précise également que le ministre peut, dans les cas et aux conditions prévus par le Règlement, accorder des prestations à une personne qui cesse d'être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, les services de solidarité sociale ont reçu au total 1 271 demandes faisant appel au pouvoir discrétionnaire du ministre. De ce nombre, 1 051 ont été acceptées et 13 ont fait l'objet d'un désistement. L'aide totale accordée a été de 5 millions de dollars. Ce total inclut une aide remboursable de 637 770 $. Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 4 794 $.

AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE[a]

Motifs invoqués pour l'obtention de prestations	Nombre de demandes acceptées	Montants par catégorie ($)	Montants moyens accordés ($)
Bien ou avoir liquide cédés	73	258 945	3 547
Composition familiale	3	1 382	461
Contribution parentale	0	0	0
Excédent de biens	573	3 801 466	6 634
Personne tenue de loger	153	363 830	2 378
Perte d'argent	8	5 226	653
Prestation spéciale	93	121 959	1 311
Prestation spéciale-Désintoxication	87	151 070	1 736
Prévenu tenu de loger	14	19 621	1 401
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	6	10 518	1 753
Sans statut légal	30	276 902	9 230
Travailleur autonome	11	27 850	2 532
TOTAL	**1 051**	**5 038 769**	**4 794**

Source : Direction des mesures et des services aux individus.

a. Demandes présentées par des personnes seules ou des familles qui ne sont pas admissibles à une aide financière de dernier recours selon les règles habituelles d'attribution.

Recouvrement des créances ministérielles

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1) et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011) confèrent au ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Ces articles lui permettent de suspendre le recouvrement d'une dette ou d'accorder à une personne débitrice une remise de dette totale ou partielle.

Au cours de l'exercice 2014-2015, le Centre de recouvrement a traité 5 568 demandes d'application du pouvoir discrétionnaire, dont 3 155 ont été acceptées.

TRAITEMENT DES DEMANDES D'APPLICATION DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE SELON LE MOTIF INVOQUÉ EN 2014-2015

Situations qui justifient l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre	Nombre de demandes traitées	Nombre de demandes acceptées	Taux d'acceptation des demandes (%)
Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne			
Réduction de la compensation à partir des prestations	4 002	2 162	54,0
Cas de violence			
Remise de dette totale ou partielle	31	16	51,6
Raisons humanitaires ou circonstances exceptionnelles			
Suspension ou annulation d'intérêts	1 072	830	77,4
Remise de dette totale ou partielle	156	19	12,2
Suspension définitive ou provisoire du recouvrement	38	1	2,6
Raisons évidentes que la dette ne pourra pas être remboursée : âge avancé, mauvais état de santé ou ressources financières insuffisantes			
Remise partielle de la dette	269	127	47,2
TOTAL	**5 568**	**3 155**	**56,7**

Source : Statistiques officielles du Ministère.

RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES

Le programme Soutien financier aux mineures enceintes, le Programme de soutien pour les travailleurs âgés et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement sont des programmes spécifiques établis en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

Programme Soutien financier aux mineures enceintes

En vigueur depuis le 1er avril 2007, le programme Soutien financier aux mineures enceintes offre une aide active fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître. Ainsi, les mineures visées par ce programme peuvent bénéficier, en plus d'une aide financière du Ministère, de services de soutien et d'encadrement intensifs, qui sont offerts par les centres locaux de services communautaires et qui peuvent se prolonger au-delà de la durée du programme. L'aide financière est versée à la mineure à partir de la vingtième semaine de sa grossesse jusqu'à la naissance de son enfant, moment où la nouvelle mère peut se prévaloir des programmes d'aide financière de dernier recours.

Pour l'exercice financier 2014-2015, on dénombre 121 jeunes femmes ayant reçu une aide financière grâce à ce programme, ce qui représente un coût total de 290 143 $.

Programme de soutien pour les travailleurs âgés

Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés a remplacé le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière le 1er avril 2009. Il vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleuses et aux travailleurs âgés licenciés ou mis à pied qui ne peuvent réintégrer le marché du travail, et ce, jusqu'à ce que ces personnes deviennent admissibles à une rente de retraite du Régime de rentes du Québec ou jusqu'à ce qu'elles réussissent à intégrer un nouvel emploi. Ce programme évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours. Ainsi, sous réserve des autres conditions d'admissibilité au Programme, les travailleuses et travailleurs âgés d'au moins 55 ans et de moins de 60 ans, qui ont cotisé durant 20 ans au Régime de rentes du Québec ou au Régime de pensions du Canada, peuvent recevoir une aide financière correspondant au maximum de la rente de retraite versée par la Régie des rentes du Québec à 65 ans.

Ce programme a pris fin le 31 décembre 2012, sauf dans le secteur de l'extraction de l'amiante, où il s'est poursuivi jusqu'au 31 mars 2013. Il continue néanmoins à s'appliquer aux travailleuses et aux travailleurs licenciés ou mis à pied avant le 1er avril 2013 dans le secteur de l'extraction de l'amiante, et avant le 1er janvier 2013 dans les autres secteurs d'activité. Pour l'exercice financier 2014-2015, on compte 299 adultes ayant reçu une aide financière par l'intermédiaire de ce programme, pour un coût total de 2,6 millions de dollars.

Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement

En vigueur depuis le 1er avril 2009, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière aux personnes qui ont été mises à pied en raison d'un licenciement collectif et qui n'ont pas de ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Tout comme le Programme de soutien pour les travailleurs âgés, il évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours.

À l'origine, ce programme remplaçait le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources ainsi que le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement. Contrairement aux programmes qu'il remplaçait, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement s'appliquait à toutes les régions et à tous les secteurs d'activités économiques. Toutefois, ce programme ne s'applique désormais :

- dans les régions ressources, qu'aux licenciements survenus avant le 1er juillet 2014;
- dans les autres régions, qu'aux licenciements survenus avant le 1er avril 2013.

Pour l'exercice financier 2014-2015, 85 ménages ont reçu une aide financière grâce au Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, ce qui représente un coût total de 347 306 $.

APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, les documents devant faire l'objet d'une diffusion en vertu de l'obligation réglementaire ont été mis en ligne sur les sites Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Des travaux préparatoires à l'entrée en vigueur au 1er avril 2015 des modifications apportées au Règlement ont été entrepris. Ces travaux se poursuivront en 2015 de sorte que les exigences de publication soient rencontrées selon les délais prévus au Règlement.

Travaux du comité ministériel

Les travaux du comité ministériel ont porté majoritairement sur l'adoption d'instruments de gouvernance d'un niveau stratégique et tactique en matière de sécurité de l'information.

Formation et sensibilisation du personnel

Une formation sur les principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels a été donnée aux personnes récemment désignées comme répondante ou répondant de leur unité administrative. Une rencontre de formation continue a également été offerte au cours de la période aux membres du réseau des répondantes et répondants. De plus, un soutien-conseil leur est assuré de façon constante.

Collecte et communication de renseignements personnels

Au cours de l'année, le Ministère a conclu cinq ententes de communication de renseignements qui n'avaient pas à être soumises à la Commission d'accès à l'information.

Accès aux documents

Au cours de l'année 2014-2015, le Ministère a répondu à 264 demandes d'accès dans un délai moyen de 20 jours. Près de 65 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que les autres concernaient des documents administratifs. Le Ministère a transmis à 32 % des personnes qui ont fait une demande d'accès la totalité des documents qu'elles souhaitaient obtenir et a accepté partiellement les demandes de 37 % d'entre elles, tandis que 31 % des demandes ont été refusées. Les motifs de refus les plus souvent invoqués ont été la confidentialité de renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par de tierces organisations, le caractère préparatoire des documents demandés et l'absence de documents correspondant à la demande. Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Parmi les décisions rendues, 14 ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information, laquelle a rendu 22 décisions au cours de l'exercice. Deux décisions ont été maintenues. Dans le cas des autres décisions, il y a eu désistement de la part de la demandeuse ou du demandeur.

TABLEAU COMPARATIF

	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Nombre de demandes d'accès	264	272	230	205
Nombre de demandes acceptées intégralement	85	89	79	53
Nombre de demandes acceptées partiellement	98	110	99	101
Nombre de refus	81	73	52	51
Nombre de demandes traitées :				
dans le délai normal de 20 jours (article 47 de la Loi)	129	165	134	105
avec un délai supplémentaire de 10 jours lorsque cela est jugé nécessaire (article 47 de la Loi)	119	104	93	94
hors délai	16	3	3	6

Source : Compilation spéciale du Ministère.

Secrétariat du Travail

Concernant le Secrétariat du travail, 39 demandes d'accès ont été traitées au cours de la période, dont 35 dans le respect du délai de 20 jours. Près de 90 % de ces demandes portaient sur des documents administratifs, alors que les autres concernaient des renseignements personnels. Le Ministère a transmis à 18 % des personnes qui ont fait une demande d'accès la totalité des documents qu'elles souhaitaient obtenir et a accepté partiellement les demandes de 21 % d'entre elles, tandis que 61 % des demandes ont été refusées. Les motifs de refus les plus souvent invoqués ont été la confidentialité de renseignements personnels, la confidentialité des communications entre un membre du Conseil exécutif et un autre membre de ce conseil, la confidentialité des documents détenus ou préparés pour le ministre, la confidentialité des analyses, des avis ou des recommandations ainsi que l'absence de documents correspondant à la demande. Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Parmi les décisions rendues, deux ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information.

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES[38]

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle est entrée en vigueur le même jour.

Aux fins de l'application des mesures prévues par cette loi, la première période déterminée par le Conseil du trésor, en vertu de l'article 11, commence le 1er janvier 2015 et se termine le 31 mars 2016.

Contrats de services

CONTRATS DE SERVICES, COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1er JANVIER 2015 ET LE 31 MARS 2015

Catégories d'emploi	Nombre	Valeur ($)
Contrats de services avec une personne physique[a]	2	214 925
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique[b]	9	2 471 689
Total des contrats de services	11	2 686 614

a Que cette personne soit dans les affaires ou non.

b Inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Gestion et contrôle de l'effectif

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011) prévoit qu'un organisme public doit indiquer, dans son rapport annuel, comment il applique les dispositions relatives au dénombrement de son effectif. Il lui faut notamment préciser le niveau de l'effectif et sa répartition par catégories d'emploi.

La Loi prévoit également qu'une période de contrôle de l'effectif s'applique entre le 1er janvier 2015 et le 31 mars 2016.

Le Conseil du trésor fixe annuellement une cible d'effectif utilisé pour les organismes publics dont le personnel est assujetti à la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2014-2015, cette cible a été établie en équivalents temps complet[39]. Le Conseil du trésor a fixé une cible de 6 373 équivalents temps complet pour le Ministère. Celle-ci comprend la cible du ministère du Travail ainsi que celle du Secrétariat à la Capitale-Nationale. Le Ministère a respecté sa cible d'effectif.

VENTILATION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIES D'EMPLOI DU 1er AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015

Catégories d'emploi	Nombre d'ETC[a] utilisés	Nombre d'employés au 31 mars 2015
Personnel d'encadrement	337	346
Personnel professionnel	1 573	1 611
Personnel infirmier	0	0
Personnel enseignant	0	0
Personnel de bureau, technicien et assimilé	4 172	4 503
Agents de la paix	0	0
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	2	3
Total partiel	**6 034**	**6 463**
Étudiants et stagiaires[b]	0	211
Total général	**6 034**	**6 674**

a Équivalent temps complet.

b Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif effectué par le Conseil du trésor.

38. À noter que les données utilisées dans les tableaux de cette section proviennent du secteur des services à la gestion et ressources informationnelles.

39. L'équivalent temps complet représente le ratio entre le salaire gagné par un employé au cours d'une année et celui d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet.

ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Le Ministère s'appuie sur les valeurs suivantes pour réaliser son mandat : compétence, impartialité, intégrité, loyauté, respect et confidentialité. Depuis plusieurs années déjà, il est engagé dans une démarche d'éthique organisationnelle qui vise à renforcer les comportements souhaitables et à soutenir les décisions par une sensibilisation continue à l'importance des normes gouvernementales et des valeurs propres à la fonction publique québécoise. En matière de gestion des ressources humaines, le sens de l'éthique fait partie du profil de compétences de plusieurs catégories d'emploi ainsi que de la liste des attentes sur lesquelles le personnel peut être évalué.

Le principal document de référence ministériel en matière d'éthique, *Agir avec intégrité*, est publié sur le site du Ministère à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_code_ethique.pdf**. Ce document expose les valeurs que préconise le Ministère. Il fournit également des interprétations et des balises complémentaires afin de traduire, dans la réalité du Ministère et de façon concrète, les valeurs que ce dernier privilégie.

Les activités ministérielles en matière d'éthique sont regroupées en trois grands volets décrits ci-dessous.

Coordination et planification

- Participation au Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès et la sécurité de l'information.
- Participation à l'élaboration du profil des personnes répondantes en éthique coordonnée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Formation et sensibilisation

- Diffusion de l'activité de sensibilisation gouvernementale « L'éthique compétence d'État », qui est incluse dans le programme d'accueil du nouveau personnel. Depuis qu'elle a été mise en ligne en mai 2012, cette autoformation a été suivie par plus de 5 000 membres du personnel du Ministère, dont plus de 34 personnes en 2014-2015.
- Participation de près de 25 gestionnaires à une séance de sensibilisation.
- Participation de nouveaux gestionnaires à une activité de sensibilisation offerte par le Secrétariat du Conseil du trésor dans le cadre de leur parcours de formation.

Avis et intervention

- Plus de 40 demandes ont été reçues en 2014-2015 relativement à des avis soutenant la prise de décision, à des analyses portant sur des projets organisationnels ou à des analyses préalables aux études et aux sondages menés par le Ministère.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le Ministère a adopté sa politique linguistique en septembre 1999. Il assure, depuis lors, le suivi de son application conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. En avril 2013, l'intégration des activités de Services Québec à celles du Ministère a donné lieu à l'arrimage des politiques linguistiques des deux organisations. Les travaux entrepris ont mené, le 10 mars 2014, à l'approbation d'une nouvelle politique linguistique par le comité exécutif. Celle-ci a été présentée le 17 mars 2014 à l'Office québécois de la langue française, qui l'a approuvée le 3 février 2015. Divers moyens ont été mis en œuvre pour faire connaître au personnel du Ministère la nouvelle politique linguistique. Le 6 février 2015 a été constitué un nouveau comité permanent, représentant toutes les unités administratives du Ministère.

Au Ministère, une section de l'intranet est consacrée à la langue française. Cette section vise entre autres à faire connaître à tout le personnel la politique linguistique, ses principes et ses modalités. Au cours de l'année, le contenu de ce site a été mis à jour en ce qui concerne la foire aux questions, les outils d'aide à la rédaction, les lexiques spécialisés, les sites et ouvrages de référence et le comité permanent. Des actualités ont été diffusées, entre autres sur la rédaction de courriels, l'enregistrement des messages d'absence et la féminisation des textes.

MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ WEB

Le Ministère a poursuivi en 2014-2015 ses efforts pour se conformer aux standards du gouvernement du Québec sur l'accessibilité du Web, adoptés par le Conseil du trésor en 2011. Il s'est assuré que les contenus diffusés sur ses sites Web, intranets et extranets répondent aux exigences des trois standards en vigueur.

Le Ministère a effectué une veille constante des sites Web placés sous sa responsabilité et des composantes de Portail Québec pour mesurer leur degré de conformité aux normes d'accessibilité et apporter progressivement les correctifs nécessaires. La refonte de Portail Québec, qui a mené à la mise en ligne du nouveau site en janvier 2015, a permis de hausser de 70 % à 84 % son degré de conformité aux normes gouvernementales en matière d'accessibilité Web.

Le Ministère a aussi travaillé activement à mettre en place des gabarits de sites accessibles. Au total, 18 audits ont été réalisés au cours de l'année. L'expertise a été partagée entre les directions et avec des partenaires du Ministère. Plusieurs formations ont été données sur les contenus Web accessibles ainsi que sur les tests d'évaluation fonctionnels et de conformité.

De son côté, le Secrétariat du travail s'est assuré que les documents produits à l'intention de sa clientèle respectent également les normes du gouvernement du Québec. Des outils et des gabarits ont été mis à la disposition des productrices et des producteurs de contenus pour que les normes d'accessibilité soient prises en compte dès le stade de l'élaboration.

Outre les services-conseils offerts en tout temps par la Direction des communications, une section de l'intranet est consacrée à l'accessibilité du Web. Les outils qu'on y trouve permettent d'en apprendre davantage sur ce sujet et aident les producteurs et les productrices de contenus à concevoir des documents accessibles.

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

Le Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 concrétise les orientations de la politique gouvernementale Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait. L'état d'avancement des actions au 31 mars 2015 et des activités réalisées au cours de l'exercice 2014-2015 est présenté ci-dessous. Les actions relevant de la responsabilité du Secrétariat à la condition féminine ne sont plus du ressort du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale depuis le 7 avril 2014 et ne figurent donc pas ici.

ORIENTATION 2

Vers l'égalité économique entre les femmes et les hommes

OBJECTIF 2.1

Favoriser la diversification des choix de formation ainsi que la persévérance et la réussite scolaires

ACTION 23

FAVORISER LA DIVERSIFICATION DES CHOIX SCOLAIRES ET PROFESSIONNELS DES FILLES ET DES GARÇONS, NOTAMMENT À L'OCCASION DE LA PROMOTION DU SITE TOUT POUR RÉUSSIR.COM

Le Ministère a conclu, à l'hiver 2014, des partenariats de visibilité avec l'Association québécoise d'information scolaire et professionnelle, Jobboom et Septembre Éditeur afin de promouvoir le site Web Tout pour réussir. Ce site a pour objectif de favoriser la valorisation des métiers et professions de la formation professionnelle et technique, tant auprès des filles que des garçons, cela sans égard aux stéréotypes de genre. Entre le 31 janvier et le 7 mars 2015, le site Web Tout pour réussir a fait l'objet de 122 524 visites.

ACTION 25

SOUTENIR LA RÉUSSITE ET LA PERSÉVÉRANCE SCOLAIRES DES JEUNES PARENTS QUI SONT AUX ÉTUDES, PRINCIPALEMENT DES JEUNES MÈRES, PAR L'ENTREMISE DE L'APPROCHE « MA PLACE AU SOLEIL »

Le Ministère a poursuivi ses efforts pour encourager la persévérance des jeunes parents dans leur parcours vers l'emploi au moyen de l'approche « Ma place au soleil », liée à la Mesure de formation de la main-d'œuvre. Les actions réalisées dans le cadre de cette approche intégrée répondent aux besoins particuliers de chaque participante ou participant et l'aident notamment à surmonter ses difficultés d'organisation personnelle (transport, garderie, etc.). En 2014-2015, on comptait 405 nouvelles personnes participantes à la Mesure de formation de la main-d'œuvre qui bénéficiaient de l'approche « Ma place au soleil », et 97,6 % d'entre elles étaient de jeunes mères.

ACTION 26B

RECENSER LES INITIATIVES POUR LES JEUNES MÈRES CHEFS DE FAMILLE MONOPARENTALE EN MATIÈRE DE LOGEMENTS SOCIAUX

Le Ministère collabore avec la Société d'habitation du Québec pour recenser les initiatives qui permettent d'accompagner dans leur projet d'intégration scolaire et professionnelle de jeunes mères chefs de famille monoparentale qui habitent dans des logements sociaux. En 2014-2015, le recensement des initiatives ainsi que le suivi des projets se sont poursuivis. Une publication dressant le portrait des organismes rencontrés est en cours de production.

Les travaux de la Société d'habitation du Québec et d'Emploi-Québec ont par ailleurs favorisé la mobilisation et la concertation de ces organismes. Un colloque de mobilisation nationale, tenu à l'automne 2014, a donné lieu à des échanges sur les bonnes pratiques, sur les occasions à saisir et sur les obstacles à surmonter pour mener à bien ce genre d'initiatives.

ACTION 27

METTRE EN ŒUVRE LA STRATÉGIE D'EMPLOI-QUÉBEC À L'ÉGARD DE LA MAIN-D'ŒUVRE FÉMININE 2009-2014

En 2014, les directions régionales et unités centrales d'Emploi-Québec ont veillé à la réalisation d'actions liées aux objectifs de la Stratégie, soit la diminution des obstacles à l'intégration des femmes au marché du travail et l'amélioration de la connaissance et la reconnaissance des problématiques qui leur sont propres.

En prévision de l'arrivée à échéance de la Stratégie le 31 décembre 2014, un bilan quinquennal a été produit afin d'illustrer la diversité des actions entreprises. Le comité de gestion d'Emploi-Québec a adopté ce bilan en mars 2015, et la Stratégie a été prolongée jusqu'au 31 mars 2016.

ACTION 28

SOUTENIR UN ENSEMBLE D'ACTIVITÉS OFFERT PAR DES ORGANISMES QUI TRAVAILLENT À AMÉLIORER L'EMPLOYABILITÉ DES FEMMES

En 2014-2015, le Secrétariat à la condition féminine et le Ministère (secteur Emploi-Québec) ont soutenu les activités offertes par 16 organismes spécialisés en développement de la main-d'œuvre féminine, leur accordant ensemble sur une base annuelle 1,2 million de dollars, soit 75 000 $ à chaque organisme.

ACTION 29

AMÉLIORER L'INTÉGRATION SOCIOPROFESSIONNELLE DES PERSONNES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES AU QUÉBEC

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion se sont engagés à mettre en place un dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées afin de mieux coordonner les interventions auprès de ces personnes de manière à accélérer leur intégration socioprofessionnelle et à augmenter leur taux d'emploi. La mise en œuvre du dispositif intégré a débuté en juillet 2012 et s'est poursuivie jusqu'au début de l'année 2014-2015. Les différentes propositions tiennent compte de la réalité différenciée des femmes et des hommes, comme en témoigne leur mise en œuvre.

PLAN D'ACTION EN MATIÈRE D'ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES 2011-2015

OBJECTIF 1

Mettre en œuvre des projets intégrant l'analyse différenciée selon les sexes au sein de ministères et organismes

Quatre des actions du Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015, coordonné par le Secrétariat à la condition féminine, sont sous la responsabilité du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Voici les résultats au 31 mars 2015 en ce qui concerne ces quatre actions.

ACTION 8

CONFORMÉMENT AU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015, ENCOURAGER LES ALLIANCES POUR LA SOLIDARITÉ À TENIR COMPTE DE L'ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES DANS LEURS TRAVAUX

Les 22 alliances pour la solidarité, réparties sur l'ensemble du territoire québécois, ont été conclues au cours de l'année 2014-2015. Chacune de ces alliances a pour assise un plan d'action régional élaboré en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes. Les responsables des projets locaux et supralocaux financés dans le cadre des alliances ont également été invités à tenir compte de l'analyse différenciée selon les sexes tout au long du processus d'élaboration et de mise en œuvre de leur projet.

ACTION 9

INTÉGRER L'ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES DANS QUINZE MESURES DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015

Comme il a été convenu avec le Secrétariat à la condition féminine, l'analyse différenciée selon les sexes devrait plutôt être intégrée dans onze mesures du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, ce qui, au 31 mars 2015, avait été fait pour neuf de ces mesures.

ACTION 10

METTRE EN ŒUVRE DES PROJETS D'EXPÉRIMENTATION INTÉGRANT L'ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES AFIN D'AMÉLIORER LE CONTINUUM DE SERVICES INTERSECTORIELS EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE SANTÉ POUR LES PERSONNES AYANT DES TROUBLES DE SANTÉ MENTALE

En 2014-2015, les quatre projets d'expérimentation régionaux se sont poursuivis. L'évaluation des effets de ces projets sera finalisée à l'automne 2015. Les données recueillies sur les besoins propres aux femmes et aux hommes pourront être prises en considération dans des projets ultérieurs.

ACTION 16

PRENDRE EN CONSIDÉRATION LES RÉALITÉS DIFFÉRENCIÉES DES FEMMES ET DES HOMMES DANS L'AMÉLIORATION DE L'INTÉGRATION SOCIOPROFESSIONNELLE DES PERSONNES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES AU QUÉBEC

Les différentes actions mises en œuvre dans le cadre du Dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées depuis 2011-2012 prennent en compte la réalité différenciée des femmes et des hommes. À titre d'exemple, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion s'assure que certains des organismes qui offrent la session Objectif intégration aux personnes nouvellement arrivées prévoient des services de garde afin que les parents de jeunes enfants, en particulier les mères, puissent participer aux activités. L'exercice 2014-2015 aura permis de consolider ces actions.

STRATÉGIE POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES 2011-2016

Par cette stratégie, le gouvernement du Québec affirme sa volonté de collaborer avec ses partenaires, les élus, les acteurs socioéconomiques sectoriels et les collectivités pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires du Québec.

Le Ministère rend compte des actions réalisées en 2014-2015 au regard des mesures dont il est responsable ou coresponsable.

ORIENTATION 2
Agir pour vivre de nos territoires

AXE D'INTERVENTION 10
» La main-d'œuvre

OBJECTIF
Assurer la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée

MESURE 10.1

POURSUIVRE LE SOUTIEN AUX TERRITOIRES DANS L'ÉLABORATION DE PLANS D'ACTION POUR SURMONTER LES DIFFICULTÉS EN MATIÈRE D'EMPLOI

ACTIONS RÉALISÉES EN 2014-2015

Le Ministère, par l'entremise d'Emploi-Québec, a :

- maintenu un réseau de services de proximité dans 170 centres locaux d'emploi ou bureaux de services et 17 directions régionales;
- animé des conseils régionaux des partenaires;
- soutenu l'élaboration et l'adoption par le ministre des plans d'action régionaux 2015-2016;
- décliné des actions dans la planification des activités des centres locaux d'emploi;
- financé des ententes de services avec divers partenaires.

MESURE 10.2

OFFRIR DES SERVICES INTÉGRÉS AUX PERSONNES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES

ACTIONS RÉALISÉES EN 2014-2015

Le Ministère a :

- achevé les travaux de conception, de développement et de concertation;
- complété l'implantation de « En action vers l'emploi : des solutions adaptées pour les personnes immigrantes » dans le réseau d'Emploi-Québec en collaboration avec le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, ainsi qu'avec des partenaires communautaires.

MESURE 10.3

PROMOUVOIR L'OFFRE DE SERVICE INTÉGRÉE AUX ENTREPRISES AFIN DE RÉPONDRE AUX BESOINS DES RÉGIONS EN MAIN-D'ŒUVRE SPÉCIALISÉE

ACTIONS RÉALISÉES EN 2014-2015

Le Ministère a :

- accueilli le transfert des activités en matière de services aux entreprises qui relevaient du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. Il s'agit d'activités de promotion de la main-d'œuvre immigrante menées auprès des entreprises ainsi que de services-conseils en francisation et en gestion de la diversité.

MESURE 10.4

MAINTENIR LA PARTICIPATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS EXPÉRIMENTÉS

ACTIONS RÉALISÉES EN 2014-2015

Le Ministère a :

- mis à contribution les leçons tirées de la Stratégie d'intervention à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans et plus d'Emploi-Québec, *Pour que toutes et tous profitent du plein emploi*;
- expérimenté dans cinq régions un supplément salarial de transition qui compense en partie le manque à gagner des personnes qui occupent un emploi moins bien rémunéré que leur emploi précédent.

AXE D'INTERVENTION 11

Les territoires à revitaliser

OBJECTIF

La solidarité et l'inclusion sociale

MESURE 11.4

SOUTENIR LES INITIATIVES LOCALES, RÉGIONALES ET NATIONALES DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE

ACTIONS RÉALISÉES EN 2014-2015

Le Ministère a :

- poursuivi la mise en œuvre des 22 alliances pour la solidarité;
- versé 15,6 millions de dollars aux conférences régionales des élus, à la Ville de Montréal et à la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador, portant ainsi à 86 millions de dollars les sommes versées en région dans le cadre des alliances pour la solidarité.

MESURE 11.6

SOUTENIR LES CORPORATIONS DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

ACTIONS RÉALISÉES EN 2014-2015

Le Ministère a :

- accueilli deux nouvelles corporations de développement communautaire dans le programme qui leur est réservé, portant ainsi à 58 le nombre d'organismes soutenus (soit 57 corporations ainsi que leur regroupement national, la Table nationale des corporations de développement communautaire);
- versé 3,8 millions de dollars aux 58 organismes soutenus par le programme.

MESURE 11.7

PROFITER DES CONSEILS DU GROUPE DES PARTENAIRES POUR LA SOLIDARITÉ

ACTIONS RÉALISÉES EN 2014-2015

Les membres du Groupe des partenaires pour la solidarité ont tenu quatre rencontres de travail, qui ont porté sur les éléments suivants :

- soutenir le Ministère en ce qui concerne la réalisation des alliances pour la solidarité;
- recommander le financement de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale à l'échelle nationale;
- préparer et présenter au ministre un avis sur les suites à donner dans le prochain plan d'action gouvernemental en ce qui concerne l'intervention territoriale pour lutter contre la pauvreté.

MESURE 11.8

PROFITER DES TRAVAUX DU COMITÉ INTERMINISTÉRIEL POUR UNE ACTION CONCERTÉE EN MILIEU DÉFAVORISÉ

ACTIONS RÉALISÉES EN 2014-2015

- Le Comité interministériel pour une action concertée en milieu défavorisé n'a pas tenu de rencontres en 2014-2015.

MESURE 11.9

MOBILISER ET SUSCITER L'ENGAGEMENT DES COLLECTIVITÉS PAR LE FORUM DE LA SOLIDARITÉ AU SEIN DE LA TABLE QUÉBEC-RÉGIONS

ACTIONS RÉALISÉES EN 2014-2015

Le Forum de la solidarité de la Table Québec-Régions n'a pas tenu de rencontres en 2014-2015.

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Au cours de l'année 2014-2015, le Ministère a participé activement à la réalisation des engagements relevant de sa responsabilité, autrefois liés aux missions assumées respectivement par Services Québec et par le ministère du Travail. Les mesures mises en place en totalité ou en partie sont présentées dans le tableau suivant.

MESURES RÉALISÉES DU PLAN DE RÉDUCTION DU COÛT DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Mesure	Statut
Procéder à la migration de Mon dossier de l'espace Entreprises de Portail Québec[a] vers Mon dossier Entreprise gouvernemental, afin d'en faire un espace sécurisé gouvernemental pour les entreprises leur permettant d'effectuer des transactions avec les ministères et organismes et, à cette fin :	
procéder à l'arrimage entre Mon dossier de l'espace Entreprises, le service d'authentification du gouvernement du Québec clicSÉQUR et les services en ligne du Registraire des entreprises;	Réalisé en partie
améliorer le service clicSÉQUR, notamment pour faciliter la gestion des droits et des niveaux d'accès et pour permettre l'accès aux services en ligne des ministères et organismes par une authentification unique;	Réalisé en partie
permettre de consulter et de mettre à jour l'information fournie par l'entreprise aux ministères et organismes;	Réalisé en partie
afficher l'historique des transactions et des renseignements détenus par les ministères et organismes;	Réalisé en partie
mettre au point un formulaire intégré, notamment pour les changements d'adresse des entreprises.	Réalisé en partie
Simplifier les services en ligne des différents ministères et organismes gouvernementaux.	Réalisé
Rendre accessibles en format dynamique les formulaires en format PDF qui exigent un traitement manuel, et ce, afin d'en réduire la manipulation.	Réalisé
Réaliser les analyses et, le cas échéant, entreprendre le développement du courriel sécurisé pour permettre l'échange de renseignements confidentiels.	Réalisé en partie
Évaluer la possibilité de ne retenir qu'un seul numéro d'identification pour remplacer le numéro d'entreprise du Québec, les numéros de TVQ et de TPS, le numéro d'employeur à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, etc.	Réalisé en partie
Mettre en place l'inscription intégrée pour le traitement des demandes lors du démarrage d'une entreprise.	Réalisé en partie

Source : Compilation spéciale du Ministère.

a. Portail Québec est la nouvelle appellation du Portail gouvernemental de services.

Au 31 mars 2015, des ententes ont été conclues avec 22 municipalités en vue de rendre disponibles les renseignements relatifs aux permis et licences qu'elles délivrent, ce qui porte à 27 le nombre de municipalités ayant adhéré au service PerLE. La sollicitation auprès de plusieurs autres municipalités se poursuit.

Le comité interministériel chargé de réaliser le Dossier entreprise gouvernemental, comprenant les services de changement d'adresse et de démarrage d'entreprise ainsi que l'amélioration du service clicSÉQUR–Entreprise, a poursuivi ses travaux tout au long de l'année.

En ce qui concerne le Secrétariat du travail, des améliorations significatives ont été apportées au site Web pour faciliter la recherche d'information et la navigation. Au 31 mars 2015, on dénombre 18 formulaires qui ont été convertis en formulaires dynamiques. De plus, une application Web transactionnelle a été déployée à l'intention des personnes qui demandent un permis de services de référence de main-d'œuvre. Il s'agit de la plateforme PRIMO, qui comporte aussi un moteur de recherche que peuvent utiliser les citoyennes et citoyens souhaitant s'informer sur les détenteurs de permis.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS[40]

La politique gouvernementale de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relativement au processus tarifaire[41].

À ce jour, le Ministère compte deux familles de biens et de services tarifés visés par la politique : les programmes de qualification professionnelle réglementée et les services du Directeur de l'état civil.

Programmes de qualification professionnelle réglementée

Les personnes qui exercent certaines professions, par exemple les opératrices et opérateurs en eau potable, les mécaniciennes et mécaniciens de machines fixes et les électriciennes et électriciens des secteurs autres que celui de la construction, sont soumises à des exigences gouvernementales. La tarification touche, entre autres, l'inscription à l'examen de qualification, l'obtention d'un certificat de qualification et le renouvellement de la carte d'apprenti.

BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2014-2015

Famille de biens et services tarifés	Programmes de qualification professionnelle réglementée
Revenus de tarification perçus en 2014-2015	1 115 183 $
Coûts des biens et des services en 2014-2015	5 134 579 $
Niveau de financement atteint	22 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir les coûts de la rémunération des ressources affectées directement à la prestation de services à la clientèle, qui totalisent 1 677 837 $, soit 33 % des coûts des biens et services
Méthode de fixation des tarifs	Coûts de la rémunération de la prestation de services
Mode d'indexation des tarifs	Au 1er janvier, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)

Niveau de financement visé par la tarification

Le niveau de financement visé est basé sur le coût de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation des services et sur une comparaison avec des services similaires fournis par d'autres organisations. Les certificats de qualification comportent un avantage pour les personnes à qui ils sont délivrés, mais également pour le public, puisqu'ils attestent qu'une travailleuse ou un travailleur a les compétences nécessaires pour exercer son métier dans le respect des techniques et des normes de sécurité qui lui sont propres. Conformément à la politique de financement des services publics, le niveau de tarification des certificats de qualification a été établi en tenant compte de cette mixité des avantages.

Différence entre les niveaux de financement atteints et visés

Les tarifs en vigueur ont été déterminés en tenant compte de la perception des droits exigibles pour le renouvellement de l'ensemble des certificats de qualification. Cependant, il y a eu abolition en 2009 des droits exigés pour le renouvellement des certificats de qualification délivrés en vertu de l'article 30 de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. L'abolition de cette tarification a entraîné un manque à gagner qui explique la majeure partie de l'écart observé entre le niveau de financement visé et celui qui a été atteint.

40. À noter que les données utilisées pour la production des tableaux de cette section proviennent du secteur des services à la gestion et ressources informationnelles.

41. Les revenus et dépenses réels peuvent varier par rapport aux données présentées dans le rapport annuel de gestion en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés après la compilation de ces données.

Dernière révision tarifaire

Depuis 2008, les tarifs associés aux qualifications régies en vertu des articles 29.1 et 29.2 de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre, et les tarifs découlant de l'article 30 de cette loi et des règlements afférents[47] ont été harmonisés afin d'établir un tarif unique pour chaque élément de la prestation de services correspondant à la réglementation en vigueur. La dernière indexation des tarifs, de 1,06 %, remonte à janvier 2015 et a été établie conformément à la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001).

Services du Directeur de l'état civil

Les services du Directeur de l'état civil visés par une tarification comprennent, entre autres, la délivrance de certificats ou de copies d'actes relatifs à des événements d'état civil (naissance, mariage, union civile, décès), les demandes de changement de nom et les demandes de changement de la mention du sexe.

BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2014-2015

Famille de biens et services tarifés	Certains services de l'état civil
Revenus de tarification perçus en 2014-2015	20 508 838 $
Coûts des biens et des services en 2014-2015	19 354 834 $
Niveau de financement atteint	106 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir le coût total des services du Directeur de l'état civil
Méthode de fixation des tarifs	Par décret du gouvernement
Mode d'indexation des tarifs	Au 1er avril, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)

Niveau de financement visé par la tarification

Le niveau de financement visé pour les services du Directeur de l'état civil est basé sur le coût complet des différents produits et services dont il est responsable.

Différence entre les niveaux de financement atteints et visés

En 2010, lorsque sont entrés en vigueur les nouveaux droits exigibles pour les services du Directeur de l'état civil, l'objectif était de parvenir à l'autofinancement sur une période de cinq ans. L'objectif d'autofinancement a été atteint en 2014-2015, au terme de la période prévue.

Dernière révision tarifaire

Le Directeur de l'état civil procède à une révision tarifaire le 1er avril de chaque année. L'indexation des tarifs est établie conformément à la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001).

47 Les règlements correspondant à l'article 30 de la Loi sont : le Règlement sur les certificats de qualification et sur l'apprentissage en matière d'électricité, de tuyauterie et de mécanique de systèmes de déplacement mécanisé dans les secteurs autres que celui de la construction (r. 1) et le Règlement sur les certificats de qualification et sur l'apprentissage en matière de gaz, de machines fixes et d'appareils sous pression (r. 2).

ACTIONS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Les actions réalisées en 2014-2015 dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale regroupent les actions qui étaient prévues dans le plan d'action en matière de développement durable du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et dans celui du ministère du Travail avant leur fusion.

Vu le décret du Conseil des ministres autorisant le report de la révision de la Stratégie jusqu'au 31 décembre 2014, les ministères et organismes ont prolongé leurs plans d'action respectifs jusqu'au 31 mars 2015. Les deux ministères ont donc produit à cet effet un addenda par lequel ils ont prolongé leur plan d'action, en ont retiré les actions déjà achevées et en ont ajouté de nouvelles, de façon notamment à intégrer des actions reliées à l'Agenda 21 de la culture.

Au cours de l'année 2014-2015, en plus de mettre en œuvre ces deux plans d'action, le Ministère a participé activement aux travaux coordonnés par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques en vue d'élaborer la nouvelle stratégie gouvernementale de développement durable.

Mise en œuvre des plans d'action ministériels de développement durable

Plusieurs actions prévues dans les deux plans d'action ministériels sont récurrentes, alors que d'autres sont en cours de réalisation ou sont terminées. Les deux sections ci-dessous présentent les actions qui ont fait l'objet de travaux en 2014-2015.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Favoriser la conciliation travail-famille

ACTION 4

Valorisation du Régime québécois d'assurance parentale

Résultats 2014-2015

Le Régime québécois d'assurance parentale répond à la volonté du gouvernement du Québec de garantir aux familles le meilleur soutien financier possible durant les premiers mois de vie de leurs enfants en leur accordant des prestations de maternité et de paternité, des prestations parentales et des prestations d'adoption.

Pour plus d'information, on consultera le Rapport annuel 2014 du Conseil de gestion de l'assurance parentale disponible à l'adresse suivante **www.cgap.gouv.qc.ca/publications/index.asp**.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'engagement des communautés à l'endroit de l'action communautaire et de l'action bénévole

ACTION 8

Mise à jour des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire

Cible	Indicateur
1er avril 2010	Publication d'un bulletin d'information traitant des travaux sur les nouvelles orientations en matière d'action communautaire.

Résultats 2014-2015

Le Bulletin d'information sur la mise en œuvre de la politique gouvernementale en matière d'action communautaire du Québec a été publié à 17 reprises entre mars 2002 et octobre 2013. Cette publication sert à maintenir un lien de communication entre les différents partenaires ministériels et le milieu communautaire. On y trouve de l'information sur les travaux du Comité interministériel en action communautaire et sur la préparation d'un nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire et d'action bénévole en vue de poursuivre et d'actualiser la politique gouvernementale en matière d'action communautaire. Le bulletin est publié en format numérique (PDF) afin de réduire la consommation de papier. Bien qu'aucun nouveau numéro du bulletin n'ait été publié en 2014-2015, d'autres parutions sont prévues.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 29

Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Contribuer au développement de l'économie sociale au Québec

ACTION 7

Poursuite des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec

Cible	Indicateur
2012	État d'avancement des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec.

Résultats 2014-2015

Le Ministère a participé aux différentes instances mises en place par le ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations, maintenant responsable de l'économie sociale, afin de faire progresser le dossier. Il a notamment collaboré aux travaux d'élaboration du prochain plan d'action gouvernemental en économie sociale et contribué à établir des critères permettant de faire la distinction entre les entreprises d'économie sociale et les organismes communautaires. Il a également poursuivi les discussions avec le ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations, le ministère de la Santé et des Services sociaux et les regroupements d'entreprises d'économie sociale en aide à domicile afin de faire évoluer l'offre de services proposée par ces dernières. Dans le cadre de ses activités habituelles, Emploi-Québec a continué à soutenir la formation des personnes travaillant dans des entreprises d'économie sociale et à offrir un soutien aux gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines.

Ministère du Travail

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître les concepts et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère

ACTION 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration

Cible	Indicateurs
2011	80 % du personnel touché au moyen d'une activité de sensibilisation à la démarche de développement durable. 50 % des employés visés ayant participé à une formation spécialisée.

Résultats 2014-2015

Le taux de sensibilisation du personnel à la démarche de développement durable est de 93 %. Le ministère du Travail atteint donc la cible gouvernementale de 80 %. Le taux de formation du personnel ciblé quant à la démarche gouvernementale de développement durable et à la prise en compte des principes a atteint 50 %. En ce sens, le Ministère a atteint la cible de 50 %. En 2014-2015, plusieurs chroniques ont été diffusées dans l'intranet ministériel afin de poursuivre la sensibilisation du personnel au développement durable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Conjuguer bien-être et productivité dans les milieux de travail

ACTION 2

Plan d'action annuel en matière de santé et sécurité au travail

Cible	Indicateur
Non définie	Non défini

Résultats 2014-2015

Dans le cadre du Plan d'action ministériel en santé et sécurité du travail, diverses activités ont été réalisées en 2014-2015. L'action étant récurrente, son taux de réalisation annuel ne peut être précisé.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère

ACTION 3

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

Cibles	Indicateurs
Quatre gestes retenus pour atteindre les objectifs nationaux de gestion environnementale.	Analyse et adoption de lignes directrices en vue d'une gestion écoresponsable.
Trois gestes retenus pour instaurer des pratiques d'acquisitions écoresponsables.	Appel à des entreprises d'insertion pour l'achat de services courants.

Résultats 2014-2015

Le Ministère a poursuivi la récupération des matières résiduelles de même que l'utilisation de la visioconférence. Le Ministère a aussi poursuivi ses pratiques d'acquisitions écoresponsables (ex. : achat de papier recyclé avec fibres postconsommation).

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

OBJECTIFS ORGANISATIONNELS

Contribuer à la qualité des milieux de travail
Conjuguer bien-être et productivité dans les milieux de travail

ACTIONS 4 ET 5

Diffuser des mesures de conciliation travail-famille (action 4)
Recenser les pratiques de conciliation travail-famille et faciliter leur application (action 5)

Cible	Indicateur
Non définie	De meilleures pratiques décrites dans le site Web et des études de cas.

Résultats 2014-2015

Dans le site Web du Secrétariat du travail, la section Mesures concrètes de conciliation travail-famille contient de l'information sur les pratiques en cette matière ainsi que des liens vers des études de cas. Par ailleurs, on trouve diverses dispositions relatives à la conciliation travail-famille dans le *Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec en 2013*, paru le 10 octobre 2014.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 16

Accroître la productivité ainsi que la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Contribuer à la qualité des milieux de travail

ACTION 6

Interventions visant l'amélioration des relations du travail

Cible	Indicateur
Non définie	Statistiques sur le nombre d'interventions pour l'amélioration des relations du travail.

Résultats 2014-2015

Au cours de l'exercice 2014-2015, on dénombre 72 interventions visant l'amélioration des relations du travail. Par ailleurs, les 43 interventions en médiation préarbitrale de griefs contribuent également à améliorer les relations du travail.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 16 *(SUITE)*

Accroître la productivité ainsi que la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Contribuer à la qualité des milieux de travail

ACTION 7

Mettre en œuvre les actions du Plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement des organismes qui soutiennent le dynamisme territorial

Cible	Indicateur
Non définie	Participation aux travaux de la table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé et à la mise en œuvre des actions liées à la mission du Ministère.

Résultats 2014-2015

Le ministère du Travail a participé en 2014-2015 à une rencontre de la table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Conjuguer bien-être et productivité dans les milieux de travail

ACTION 8

Recenser certaines pratiques exemplaires et les diffuser à l'interne

Cible	Indicateur
Non définie	Gestes visant la réduction du gaspillage, la simplification des séquences, le meilleur agencement des processus et l'entretien préventif.

Résultats 2014-2015

Des capsules sur les pratiques exemplaires, le multitâche, la conciliation horaire et l'activité physique, la civilité au travail et la prévention des troubles musculo-squelettiques ont été diffusées sur l'intranet ministériel.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère

ACTION 9

Encourager l'engagement du personnel auprès de la communauté et souligner les pratiques remarquables

Cible	Indicateur
Non définie	Pratiques de bénévolat et actions rapportées dans l'intranet.

Résultats 2014-2015

Le Ministère a poursuivi ses activités de collecte solidaire durable. Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Contribuer à la qualité des milieux de travail

ACTION 10

Produire des avis et études portant sur les conditions de travail équitables

Cible	Indicateur
Non définie	Études déposées ayant trait à l'effet du salaire minimum.

Résultats 2014-2015

Une étude d'impact concernant le salaire minimum a été déposée en décembre 2014.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 30

Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Veiller à ce que le français, en tant que langue officielle du Québec, demeure la langue commune de la vie publique de tous les Québécois, quelle que soit leur origine, dans le respect de la communauté de langue anglaise et des communautés culturelles ainsi que des nations amérindiennes et de la nation inuite

ACTION 12

Respect de la langue française

Cible	Indicateurs
Non définie	Participer aux activités du Comité interministériel de révision de la Charte de la langue française sous la présidence du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. Nombre de capsules linguistiques diffusées annuellement dans l'intranet.

Résultats 2014-2015

Quinze capsules linguistiques ont été diffusées en 2014-2015 dans l'intranet du Ministère.

Objectifs gouvernementaux non retenus

Conformément aux directives gouvernementales, le Ministère n'est pas tenu de reprendre l'information portant sur les objectifs gouvernementaux non retenus dans la présente section de son rapport annuel de gestion. Une liste de ces objectifs ainsi que des motifs afférents est jointe en annexe aux plans d'action de développement durable, qui peuvent être consultés aux adresses ci-dessous : **www.mess.gouv.qc.ca/publications** (sous la rubrique Grands dossiers) et **www.travail.gouv.qc.ca/a_propos/secretariat_du_travail/plans_daction**.

ANNEXES

ANNEXE 1
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2011-2012 – Vérification de l'optimisation des ressources, automne 2011 – Chapitre 2 – Actions gouvernementales visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

En 2011, le Vérificateur général du Québec a procédé à une vérification des actions gouvernementales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La vérification visait à s'assurer que la mise en œuvre des plans d'action gouvernementaux est coordonnée de façon à permettre l'accomplissement et le suivi efficace des actions ainsi que l'évaluation concrète des résultats. Au terme de l'exercice, six recommandations ont été formulées, essentiellement en vue d'améliorer la planification gouvernementale déjà en place.

En mai 2012, un plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général a été déposé à la Commission de l'administration publique ainsi qu'au Vérificateur général. Dans ce plan d'action, le Ministère s'engageait à apporter certaines améliorations à court terme, visant notamment à parfaire sa reddition de comptes. Il s'engageait également à répondre à trois des recommandations dans le cadre du prochain plan d'action du gouvernement pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, afin d'assurer, entre autres, une plus grande cohérence dans le choix des actions et une meilleure évaluation des résultats.

En 2013-2014, dans le cadre de la reddition de comptes 2012-2013, le Ministère a poursuivi son travail d'amélioration en demandant aux ministères et organismes concernés d'accorder une attention particulière aux rubriques portant sur ces éléments.

Lors du dernier suivi, le Vérificateur général a considéré que la mise en œuvre de trois recommandations avait atteint un niveau satisfaisant. De plus, trois autres recommandations ont été considérées comme sans objet. Le Ministère considère avoir répondu aux recommandations du Vérificateur général du Québec. Ce dossier ne fera donc plus l'objet de suivi dans le prochain rapport annuel de gestion.

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011 – Tome II, chapitre 6 – Gestion des dénonciations, des plaintes et des demandes de révision d'une décision

La vérification effectuée par le Vérificateur général du Québec avait pour but de s'assurer que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale veille à ce que les processus concernant les dénonciations, les plaintes et les demandes de révision d'une décision soient gérés avec économie, efficience et efficacité.

En matière de dénonciations, le Ministère a continué à mettre en place son plan d'action afin de répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec. Les principaux éléments du plan d'action portaient essentiellement sur l'amélioration de l'enregistrement et du traitement des dénonciations, sur les précisions à apporter aux directives et aux processus concernant le traitement des dénonciations, et sur un meilleur suivi des résultats. De plus, des travaux visant la mise en place d'un plan de surveillance, qui avaient été entrepris en 2013-2014, se sont poursuivis. Ce plan prévoit un système de sélection des dossiers à traiter et un système de surveillance des résultats, et il devrait permettre d'améliorer considérablement la gestion des risques en priorisant le traitement des dossiers les plus à risque de non-conformité, notamment ceux qui contiennent une dénonciation à traiter. Le Ministère poursuivra ses efforts afin de répondre adéquatement aux trois recommandations restantes.

Afin de s'assurer que toutes les plaintes sont prises en compte dans l'évaluation de la problématique et la proposition de pistes d'amélioration, un comité ministériel a été formé pour veiller à l'harmonisation du traitement des plaintes et de l'information de gestion dans l'ensemble du Ministère. À la suite des travaux de ce comité, le Ministère a instauré et diffusé la Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes ainsi que sa procédure opérationnelle. Lors du suivi du Vérificateur général du Québec, la mise en œuvre des trois recommandations concernant ce volet a été jugée satisfaisante.

Par ailleurs, le Ministère a adopté plusieurs bonnes pratiques en ce qui concerne les demandes de révision. Des actions ont été menées afin de diminuer les délais de traitement de même que le nombre de dossiers de révision en attente. De plus, un projet Lean visant à réduire le délai moyen de traitement des demandes de révision a été réalisé. Enfin, une opération spéciale a été menée pour diminuer le nombre de dossiers de révision en attente. En ce qui a trait aux demandes de révision d'une décision, le Ministère a mis en œuvre les actions nécessaires. Les deux recommandations du Vérificateur général ont donc été appliquées et leur mise en œuvre a été jugée satisfaisante.

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2014-2015 – Chapitre 2 – Application de la Loi sur le développement durable : 2013

Le Ministère a fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec portant sur l'application de la Loi sur le développement durable au cours de l'année 2013. La vérification avait pour objectif d'évaluer dans quelle mesure le Ministère avait adapté ses pratiques de gestion afin que l'exercice de ses pouvoirs et de ses responsabilités s'inscrive dans la recherche d'un développement durable. Le rapport de vérification contient une seule recommandation et il a été déposé à l'Assemblée nationale en juin 2014.

En décembre 2014, un plan d'action relatif à la mise en œuvre de cette recommandation a été déposé à la Commission de l'administration publique ainsi qu'au Vérificateur général. Le Ministère s'engage à poursuivre ses efforts afin de mettre en œuvre la recommandation du Vérificateur général.

ANNEXE 2
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Trentième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics – Décembre 2013

Le 30 octobre 2013, la Commission de l'administration publique a entendu la sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale d'alors sur sa gestion administrative, en vertu de l'article 29 de la Loi sur l'administration publique.

Dans le Trentième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, les membres de la Commission ont souligné la qualité de l'information contenue dans le rapport annuel de gestion du Ministère et le souci exemplaire de transparence en matière de ressources humaines, de ressources informationnelles et de coût de revient. Ils ont par ailleurs formulé cinq recommandations portant sur l'état d'avancement de deux projets informatiques, sur la répartition du financement entre les partenaires en région, sur les actions visant à réduire à la source les sommes versées en trop aux prestataires des mesures et des programmes d'Emploi-Québec, sur le solde des créances d'Emploi-Québec et sur l'incident de la double émission de chèques à certaines et certains prestataires de l'aide de dernier recours au mois d'octobre 2013.

Le Ministère a analysé la situation visée par chacune des recommandations et a établi, le cas échéant, un plan de travail pour y remédier. En juin 2014, le Ministère a présenté à la Commission une mise en contexte ainsi que les actions entreprises pour donner suite aux cinq recommandations formulées.

ANNEXE 3
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Rapport annuel 2010-2011 du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel 2010-2011, le Protecteur du citoyen recommandait que le Ministère se dote de critères lui permettant d'élargir la portée de l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre et que l'exercice de ce pouvoir permette aux personnes débitrices de stabiliser leur situation dans un délai raisonnable.

Plusieurs mesures liées à cette recommandation ont ainsi été prises par le Centre de recouvrement au cours des dernières années. En 2014-2015, le Centre de recouvrement a continué à appliquer ces mesures, lesquelles ont eu des répercussions pour la clientèle, les comités internes veillant à l'application du pouvoir discrétionnaire de même que les agentes et agents spécialistes.

Rapport annuel 2011-2012 du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel 2011-2012, le Protecteur du citoyen recommandait que le Ministère veille à ce que la tarification prévue dans l'annexe III du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles soit révisée de façon à refléter les sommes réelles que doivent débourser les prestataires handicapés pour se procurer le matériel que requiert leur état de santé. Il recommandait également que le Ministère fasse en sorte que toutes les prestations spéciales prévues par le Règlement soient mises à jour et indexées annuellement.

Les travaux portant sur la révision des prestations spéciales ont été réalisés. Les nombreuses dépenses pour lesquelles des prestations spéciales peuvent être versées sont variables. Des bonifications ont été apportées à des prestations spéciales. Par exemple, au 1er juillet 2013, les taux prévus par le Règlement concernant la prestation spéciale accordée relativement aux accessoires nécessaires à l'utilisation d'un système d'élimination ont été bonifiés. Le Ministère considère que les recommandations du Protecteur du citoyen ont été prises en compte dans le cadre de ces travaux.

Rapport annuel 2013-2014 du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel 2013-2014, le Protecteur du citoyen recommandait que l'exclusion de 130 000 $ prévue pour les successions reçues en capital s'applique aux revenus de fiducie, aux rentes viagères et à toutes les autres formes de versements périodiques tirés d'une succession et destinés aux prestataires du Programme de solidarité sociale. Il recommandait également que cette mesure s'applique rétroactivement au 26 juillet 2012, date de sa recommandation initiale.

Des travaux liés à cette dernière recommandation ont été réalisés au cours de l'exercice financier 2014-2015. Différentes hypothèses ont été analysées, mais pour suivre adéquatement la recommandation formulée par le Protecteur du citoyen, il faudra apporter une modification à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

Quant à l'exclusion de 130 000 $, elle fait l'objet au 31 mars d'une modification réglementaire.

ANNEXE 4
ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE L'ORGANISATION

Au cours de l'année 2014-2015, le Ministère a mené diverses actions pour gérer les risques de l'organisation et assurer la continuité de leur gestion :

- Des travaux ont été entrepris pour revoir l'ensemble des risques stratégiques de l'organisation ainsi que des mesures de contrôle. Cette démarche avait pour but de mesurer l'exposition aux risques du Ministère et d'analyser du même coup les risques liés à sa mission. Au cours de l'exercice, le Ministère a :
  - ciblé les risques les plus critiques auxquels il est exposé;
  - dressé une liste des contrôles en place et des plans d'action (contrôles souhaités et en cours d'implantation) permettant de réduire les risques ciblés;
  - entrepris d'établir un coefficient de maîtrise du risque en fonction des contrôles recensés ainsi que du seuil de tolérance, ce qui permettra de mener à terme cette démarche.
- Le Cadre de gestion des risques du Ministère ainsi que la Politique de gestion des risques de Services Québec ont fait l'objet d'une démarche d'harmonisation, laquelle permettra d'assurer une continuité de la gestion des risques au Ministère.
- Les actions non achevées du plan d'action de gestion des risques 2012-2014 se sont poursuivies.

ANNEXE 5
LISTE DES LOIS DONT LE MINISTRE EST RESPONSABLE DE L'APPLICATION, EN TOUT OU EN PARTIE

Lois dont l'application relève en tout ou en partie du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale au 31 mars 2015 (le ministre est également chargé de l'application des règlements découlant de ces lois) :

Travail et Capitale-Nationale

- Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (RLRQ, chapitre A 3.001);
- Loi sur les appareils sous pression (RLRQ, chapitre A-20.01);
- Loi sur le bâtiment (RLRQ, chapitre B-1.1);
- Charte de la Ville de Gatineau (RLRQ, chapitre C-11.1)[43];
- Charte de la Ville de Lévis (RLRQ, chapitre C-11.2)[44];
- Charte de la Ville de Longueuil (RLRQ, chapitre C-11.3)[45];
- Charte de la Ville de Montréal (RLRQ, chapitre C-11.4)[46];
- Charte de la Ville de Québec (RLRQ, chapitre C-11.5)[47];
- Code du travail (RLRQ, chapitre C-27);
- Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, chapitre D-2);
- Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment (RLRQ, chapitre E-1.1);
- Loi sur l'équité salariale (RLRQ, chapitre E-12.001);
- Loi sur la fête nationale (RLRQ, chapitre F-1.1);
- Loi sur les maîtres électriciens (RLRQ, chapitre M-3);
- Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie (RLRQ, chapitre M-4);
- Loi sur les mécaniciens de machines fixes (RLRQ, chapitre M-6);
- Loi sur le ministère du Travail (RLRQ, chapitre M-32.2);
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1);
- Loi sur l'organisation territoriale municipale (RLRQ, chapitre O-9)[48];

43. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'article 120, qui traite de la désignation d'un médiateur-arbitre pour régler des mésententes relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés de la municipalité.

44. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 47, 48 et 133, qui traitent de la responsabilité du ministre de recevoir le dépôt d'une entente agréée par un conseil d'arrondissement sur les stipulations d'une convention collective et la nomination d'un médiateur-arbitre en cas de mésentente.

45. L'administration de cette loi par le ministre se limite au deuxième alinéa de l'article 119, qui traite de la désignation d'un médiateur-arbitre pour régler des mésententes relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés de la municipalité.

46. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 49.3, 52, 53 et au deuxième alinéa de l'article 182, qui traitent de la responsabilité du ministre de recevoir le dépôt d'une entente conclue par la Ville et le dépôt d'une entente agréée par un conseil d'arrondissement ainsi que de désigner un médiateur-arbitre en cas de mésentente.

47. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 49 et 50, et au deuxième alinéa de l'article 162, qui traitent de la responsabilité du ministre de recevoir le dépôt d'une entente agréée par un conseil d'arrondissement ainsi que de désigner un médiateur-arbitre en cas de mésentente.

48. Le ministre est responsable de l'application du chapitre V.1 du titre II de cette loi relativement aux effets d'un regroupement ou d'une annexion totale sur les relations du travail.

- Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (RLRQ, chapitre P-41.1)[49];
- Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic (RLRQ, chapitre R-8.2);
- Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite (RLRQ, chapitre R-17.0.1)[50];
- Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (RLRQ, chapitre R-20);
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, chapitre S-2.1);
- Loi sur les syndicats professionnels (RLRQ, chapitre S-40)[51];
- Loi sur la Commission de la Capitale-Nationale (RLRQ, chapitre C-33.1);
- Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (RLRQ, chapitre M-22.1, art. 38);
- Loi sur le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (RLRQ, chapitre M-30.01, art. 178).

Emploi et Solidarité sociale

- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1);
- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011);
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3);
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1)[52];
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre F 5);
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7);
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M-15.001);
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30)[53];
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (RLRQ, chapitre O 2.1);
- Loi sur le régime de rentes du Québec (RLRQ, chapitre R-9);
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite (RLRQ, chapitre R-15.1);
- Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite (RLRQ, chapitre R-17.0.1)[54];
- Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal (RLRQ, chapitre S-2.1.1);
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (RLRQ, chapitre V-6.1)[55];
- Code civil du Québec (RLRQ, chapitre C-1991)[56].

49. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'application des articles 79.21 et 79.22 quant à la nomination d'un directeur qui a pour fonctions de recevoir les demandes de médiation et de désigner les personnes requises pour agir comme médiateurs.

50. Le ministre est responsable de l'application de cette loi, sauf en ce qui concerne l'application des articles 14, 28 à 44, 107 à 109, 114 et 115, du paragraphe 6 du premier alinéa de l'article 117, en ce qui concerne les renseignements fournis à l'Autorité des marchés financiers, du paragraphe 8 du premier alinéa de cet article et des articles 122, 139 et 143, qui relèvent de la responsabilité du ministre des Finances.

51. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'alinéa 3 d) de l'article 25, qui traite du pouvoir du ministre de désigner une ou des œuvres similaires à qui le solde de l'actif provenant de la liquidation d'un syndicat professionnel sera affecté.

52. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'article 63, qui traite de l'intégration des personnes handicapées au marché du travail.

53. Le ministre est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

54. Le ministre est responsable de l'application de cette loi, sauf pour ce qui est des articles 14, 28 à 44, 107 à 109, 114 et 115, du paragraphe 6 du premier alinéa de l'article 117, en ce qui concerne les renseignements fournis à l'Autorité des marchés financiers, du paragraphe 8 du premier alinéa de cet article et des articles 122, 139 et 143, qui relèvent de la responsabilité du ministre des Finances.

55. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 378 et 379, qui traitent de la formation et de la qualification professionnelles.

56. Le ministre est responsable de la direction de l'état civil et nomme le directeur de l'état civil, qui a notamment pour fonction d'appliquer les articles 50 à 74, 103 à 152, 366, 375, 377 et 3084.1 du Code civil du Québec.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014 2015

EMPLOI-QUÉBEC

MESSAGE
DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE ET SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Monsieur Sam Hamad
Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
et ministre responsable de la région de
la Capitale-Nationale

Monsieur Bernard Matte
Sous-ministre du Travail, de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

Monsieur le Ministre,
Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2014-2015 d'Emploi-Québec*. Les services d'emploi et de solidarité sociale ont favorisé le bon fonctionnement du marché du travail, notamment :

- en intensifiant les interventions auprès des personnes sous-représentées sur le marché du travail. Les personnes de moins de 25 ans, de 55 ans et plus, immigrantes et handicapées ainsi que les prestataires de l'assistance sociale représentent maintenant 65 % des personnes sans emploi aidées dans l'année;
- en permettant à 146 900 personnes en situation de chômage ayant bénéficié d'une intervention, soit 1 100 de plus qu'au cours de l'exercice précédent, d'intégrer rapidement le marché du travail. Le fait que ces personnes occupent un emploi a contribué à réduire le coût des indemnisations du chômage de 400 millions de dollars;
- en intervenant auprès de 12 200 entreprises par un soutien destiné à la formation de leur personnel ou à l'amélioration de la gestion de leurs ressources humaines. Les compétences de base ou liées à l'emploi de 71 300 travailleuses et travailleurs ont pu ainsi être rehaussées;
- en proposant un site Internet d'information sur le marché du travail qui a enregistré 3,6 millions de visites. Le nombre de postes vacants présentés sur le site de placement en ligne dépassait les 607 000 au cours de l'année, 46 400 entreprises ayant pu y inscrire gratuitement leurs besoins en matière de main-d'œuvre;
- en permettant à plus de 321 000 ménages en moyenne par mois de recevoir une aide financière de dernier recours.

Ces résultats ont été rendus possibles grâce à la contribution, notamment, de la Commission des partenaires du marché du travail, des organismes spécialisés en employabilité et, surtout, du personnel d'Emploi-Québec. L'union des forces avec Services Québec, qui s'est poursuivie cette année, a également permis d'assurer la mise en commun de nos expertises relatives aux communications et aux services directs à la population.

La sous-ministre associée,

Johanne Bourassa
Québec, septembre 2015

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE 145

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES 147

EMPLOI-QUÉBEC 149

Mission, clientèle, mesures et services 149

Une approche partenariale 150

Des ressources au service des individus et des entreprises 151

RÉSULTATS 2014-2015 155

Sommaire des résultats concernant le plan d'action 2014-2015 155

Résultats détaillés 2014-2015 159

ORIENTATION 1
Accélérer l'insertion en emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail 159

ORIENTATION 2
Favoriser l'insertion en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail 163

ORIENTATION 3
Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité 172

ORIENTATION 4
Participer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre 175

ORIENTATION 5
Contribuer à briser le cycle de la pauvreté en intervenant dans une perspective d'insertion en emploi auprès des personnes en situation de pauvreté, tout en accordant une aide financière aux personnes admises aux programmes d'assistance sociale 177

ORIENTATION 6
Soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale 180

ORIENTATION 7
Poursuivre l'adaptation de la prestation de services, l'organisation territoriale et l'amélioration des processus de travail 180

ORIENTATION 8
Agir avec l'ensemble des partenaires pour une offre de service adaptée aux besoins des clientèles et du marché du travail 180

ORIENTATION 9
Poursuivre l'amélioration de la performance des interventions des services publics d'emploi 181

ANNEXE 1 : Principaux résultats obtenus en 2014-2015 selon la région 185

ANNEXE 2 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 186

DÉCLARATION
DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE

Le contenu du présent rapport est sous ma responsabilité en tant que sous-ministre associée d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information ainsi que des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes relativement aux attentes de résultats inscrites dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2014-2015.

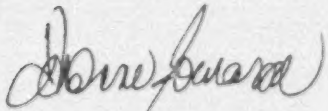
Tout au long de l'exercice financier, Emploi-Québec a maintenu des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à favoriser l'atteinte de ses objectifs. Les moyens mis en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant la saisie ou le traitement de données;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers échelons de l'organisation;
- un site intranet rendant accessible une information de gestion, de nature opérationnelle et financière, mise à jour régulièrement;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents acteurs;
- un tableau de bord mensuel des résultats, incluant une analyse et des projections;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système interne de reddition de comptes.

Ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec. Il couvre ses principales activités et présente les résultats les plus pertinents de ses interventions au cours de l'exercice 2014-2015.

Je déclare que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

La sous-ministre associée,



Johanne Bourassa
Québec, septembre 2015

RAPPORT DE VALIDATION
DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Johanne Bourassa
Sous-ministre associée d'Emploi-Québec
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-Ministre associée,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan d'action 2014-2015 d'Emploi-Québec. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2015. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction d'Emploi-Québec.

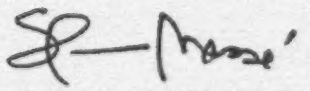
Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan d'action 2014-2015 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec et celui du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Québec, septembre 2015

EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec est une unité ayant conclu avec le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail une convention de performance et d'imputabilité. Occupant une place importante par son effectif et par son budget, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Québec en favorisant l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire.

Mission, clientèle, mesures et services

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi que de lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Elle gère de façon unifiée les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale.

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Emploi-Québec estime que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que posent la faible croissance de sa population et son vieillissement sur le plan du développement économique et, par conséquent, du niveau de vie des Québécoises et des Québécois.

Les services publics d'emploi

En plus des services universels d'accueil, d'information sur le marché du travail et de placement qu'elle fournit à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant concernant la main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes souhaitant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à s'y maintenir.

Elle fournit de l'information aux employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3) et contribue aux activités de la Commission des partenaires du marché du travail, notamment en ce qui a trait à la mise en œuvre des programmes de subvention du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ainsi que des programmes du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Emploi-Québec considère que la qualification de la main-d'œuvre est un pilier essentiel à l'amélioration de la productivité des travailleuses et des travailleurs et qu'elle contribue par conséquent à rendre les entreprises plus compétitives dans un contexte de changements technologiques accélérés et de mondialisation de l'économie.

Les services de solidarité sociale

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent deux volets : d'une part, l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins et, d'autre part, l'aide et l'accompagnement.

En matière d'aide financière, l'accent est mis sur la diligence et l'équité. Outre les activités liées à l'admission au régime (l'attribution initiale) et à la gestion proprement dite des dossiers des prestataires, l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que les sommes correctement établies soient versées aux personnes qui y ont droit, conformément aux dispositions des lois et règlements en vigueur.

L'aide et l'accompagnement regroupent différentes interventions adaptées aux réalités des personnes et à la dynamique des collectivités. Il s'agit notamment de diriger les prestataires vers les services publics d'emploi ainsi que vers les organismes publics et communautaires capables de les soutenir adéquatement dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion socioprofessionnelle.

Une approche partenariale

La concertation avec les partenaires du marché du travail : un levier indispensable

Pour accomplir son mandat, Emploi-Québec peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses instances qui se concertent à l'échelle nationale, régionale et locale. Ce partenariat est complété par une concertation selon le secteur d'activité et selon certaines clientèles particulières. Les partenaires représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires actifs dans le domaine de l'emploi, les milieux de l'enseignement et les principaux ministères à vocation sociale ou économique. Le réseau des partenaires est décrit dans le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail. Entre autres responsabilités, la Commission définit avec le ministre les orientations d'Emploi-Québec, prépare avec lui le plan d'action annuel en matière de main-d'œuvre et d'emploi et lui propose des ajustements aux mesures et services. La Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. De l'information complémentaire sur les fonctions et les réalisations de la Commission est présentée dans son rapport annuel de gestion.

Les organismes communautaires œuvrant en employabilité : des partenaires à part entière

Emploi-Québec met à contribution, pour son offre de service, quelque 400 ressources spécialisées en employabilité. Ces ressources, qui travaillent en complémentarité avec celles d'Emploi-Québec, sont pour la plupart des organismes communautaires sans but lucratif. Il s'agit plus précisément de carrefours jeunesse-emploi, de centres de recherche d'emploi, d'entreprises d'entraînement, d'entreprises d'insertion, d'organismes de développement de l'employabilité, de services spécialisés de main-d'œuvre ainsi que d'organismes s'adressant aux personnes handicapées.

Par leur apport considérable, ces organismes assurent l'insertion professionnelle de milliers de personnes qui sont en situation de chômage. Ils soutiennent également des personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs d'Emploi-Québec.

Emploi-Québec et les regroupements d'organismes communautaires œuvrant en employabilité entretiennent un partenariat étroit afin d'apporter des réponses adaptées à des besoins qui changent selon l'évolution du marché du travail. Ce partenariat s'exerce principalement au sein d'un forum national et de forums régionaux de même qu'au sein de comités mixtes de travail.

Le Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organismes communautaires œuvrant en employabilité[1] confirme l'importance de ce partenariat et la complémentarité entre les services communautaires et les services publics d'emploi.

La concertation avec les autres ministères et organismes publics

Pour consolider l'efficacité de son action, le Ministère, par l'intermédiaire d'Emploi-Québec, s'allie aux divers partenaires gouvernementaux que concernent le développement de l'emploi ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ces partenaires sont les ministères de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche; des Finances; des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire; de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion[2]; de la Culture et des Communications; de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation; des Forêts, de la Faune et des Parcs; de la Santé et des Services sociaux ainsi que de la Sécurité publique.

1. Le texte de ce protocole se trouve sur le site d'Emploi-Québec, au **www.emploiquebec.gouv.qc.ca**.
2. Dans le cadre notamment de transferts dans le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.

D'autres organismes publics, tels que Revenu Québec, Investissement Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'Office des personnes handicapées du Québec[3], sont aussi des partenaires du Ministère.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement fédéral en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et de l'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi[4]. Ces ententes portent sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et d'aiguillage des demandeuses et demandeurs de prestations d'assurance-emploi sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services.

Emploi-Québec vient en aide à la clientèle handicapée au moyen de l'ensemble de ses services. Quant à la contribution financière du gouvernement fédéral, elle se fait par l'intermédiaire de l'Entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail. Des projets auprès des travailleuses et des travailleurs âgés sont financés grâce à l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, un programme d'emploi fédéral-provincial.

Des ressources au service des individus et des entreprises

Les ressources humaines

Pour la réalisation de sa mission en 2014-2015, Emploi-Québec a pu compter sur un effectif total de 4 175 équivalents temps complet, ce qui représente 0,4 % de plus qu'en 2013-2014. Ce nombre inclut 167 équivalents temps complet provenant de Services Québec[5], lesquels ont eu pour effet d'annuler la baisse due à l'attrition du personnel, qui s'est poursuivie du fait qu'une partie des postes vacants n'ont pas été pourvus.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2014-2015	2013-2014
Personnel d'encadrement	225	222
Personnel professionnel	749	785
Agents d'aide, chefs d'équipe et personnel technicien	2 369	2 437
Personnel de soutien et préposés à la réception	832	716
Total	**4 175**	**4 160**

Source : Compilation de la Direction des ressources humaines du Ministère.

3. Dans le cadre du transfert du Programme de subventions aux entreprises adaptées.
4. L'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi a été renouvelée pour une période de six ans.
5. Bien que les travaux de regroupement avec Services Québec aient été partiellement réalisés en 2013-2014, l'effectif n'a pas été comptabilisé en 2013-2014. S'il l'avait été, cela aurait donné un effectif de 4 327 équivalents temps complet.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION

Régions	2014-2015	2013-2014
Abitibi-Témiscamingue	102	96
Bas-Saint-Laurent	141	138
Capitale-Nationale[a]	281	283
Centre-du-Québec[b]	157	159
Chaudière-Appalaches[c]	188	180
Côte-Nord	79	76
Estrie	171	169
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	121	112
Île-de-Montréal[d]	738	735
Lanaudière[e]	229	230
Laurentides	237	234
Laval	134	133
Mauricie[f]	223	217
Montérégie	533	522
Nord-du-Québec	29	31
Outaouais[g]	198	196
Saguenay–Lac-Saint-Jean	182	175
Centre de communication avec la clientèle[h]	134	145
Total partiel	**3 877**	**3 831**
Unités centrales et autres[i]	298	329
Total général	**4 175**	**4 160**

Source : Compilation de la Direction des ressources humaines du Ministère.

a L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre administratif régional – Pension alimentaire.

b L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre administratif de la qualification professionnelle.

c L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre spécialisé du travail autonome.

d L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés.

e L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre spécialisé des incohérences de Lanaudière.

f L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre d'assistance au placement.

g L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre spécialisé des incohérences de l'Outaouais.

h Le personnel des deux unités régionales, à Gaspé et à Trois-Rivières, n'est pas considéré comme faisant partie de l'effectif des régions d'accueil, bien que les services qu'il fournit soient considérés comme des services régionalisés.

i L'effectif utilisé inclut le personnel relevant de la Commission des partenaires du marché du travail qui est rémunéré à même le Fonds de développement du marché du travail.

La formation du personnel

En 2014-2015, les activités de formation du personnel ont été axées sur l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle. Au total, 6 843 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel, ce qui représente une moyenne de 1,6 jour par employée ou employé[6]. Comme il est indiqué à la page 37 du rapport du Ministère, 1,3 % de la masse salariale (de l'année civile 2014) a été consacré à la formation du personnel à l'échelle ministérielle.

6. Aux fins du calcul, l'ensemble des postes prévus ont été pris en compte, ce qui est supérieur au nombre d'équivalents temps complet utilisés.

NOMBRE DE JOURS-PERSONNES DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2014-2015	2013-2014
Personnel d'encadrement	263	498
Personnel professionnel	991	1 116
Agents d'aide, chefs d'équipe et personnel technicien	4 787	7 053
Personnel de soutien et préposés à la réception	802	1 174
Total	**6 843**	**9 841**

Source : Compilation de la Direction des ressources humaines du Ministère.

Les ressources financières

Les ressources financières qu'utilise Emploi-Québec sont destinées aux activités découlant des deux grands volets de sa mission.

Les mesures d'emploi, les services directs et l'administration

Emploi-Québec répartit annuellement entre ses directions régionales le budget qui lui est alloué pour les mesures d'emploi, pour les services directs et pour l'administration du volet emploi et du volet solidarité sociale. On entend par services directs les services rendus par le personnel d'Emploi-Québec tels que des sessions de groupe sur le marché du travail et la recherche d'emploi, des aides au placement et de l'information sur le marché du travail en salle multiservice ainsi que des services-conseils personnalisés en gestion des ressources humaines. Cette répartition est effectuée en fonction de données socioéconomiques. Sont ainsi prises en considération les variations parfois marquées entre les régions en ce qui concerne le volume d'emplois, le nombre de personnes en situation de chômage, les taux de chômage et d'activité, le taux de roulement du personnel dans les entreprises et le nombre de mises à pied.

L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir sur son territoire des services accessibles et complets. En 2014-2015, les dépenses ont diminué de 46,9 millions de dollars par rapport à 2013-2014 (- 4,2 %). Cette réduction, qui a surtout touché les mesures d'emploi, s'explique par des travaux de revue de programmes visant à optimiser le recours à certains types d'interventions. La légère hausse des dépenses de services directs et administration est attribuable à l'intégration du personnel de Services Québec.

DÉPENSES EN MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Catégories de dépenses	2014-2015	2013-2014
Financement des mesures d'emploi sous forme de soutien du revenu des participants et d'ententes avec les partenaires externes	810,8	862,2
Services directs et administration	254,0	249,5
Total[a]	**1 064,8**	**1 111,7**

Source : Compilation de la Direction du budget du Ministère.

a Ces dépenses sont principalement soutenues par le Fonds de développement du marché du travail, qui y consacre 1 062,9 millions de dollars (1 049,1 millions de dollars en 2013-2014). De cette somme, des dépenses de 638 millions de dollars sont appliquées à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail (640,2 millions de dollars en 2013-2014). L'Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2014-2020 visant le transfert de sommes du Fonds canadien pour l'emploi a fait l'objet de charges de 109,9 millions de dollars au fonds de développement du marché du travail (107,7 millions de dollars en 2013-2014) et de 5,3 millions de dollars dans des programmes d'employabilité du Ministère (8,3 millions de dollars en 2013-2014).

ENSEMBLE DES DÉPENSES SELON LA DIRECTION RÉGIONALE
MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION **(EN MILLIONS DE DOLLARS)**

Régions	Nbre de centres locaux d'emploi	2014-2015	2013-2014
Abitibi-Témiscamingue	6	20,3	20,4
Bas-Saint-Laurent	8	28,4	30,7
Capitale-Nationale[a]	8	60,4	63,7
Centre-du-Québec[b]	4	26,3	27,1
Chaudière-Appalaches	10	35,1	36,2
Côte-Nord	6	13,4	14,6
Estrie	7	31,0	33,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	6	20,4	21,4
Île-de-Montréal[c,d]	21	236,6	252,8
Lanaudière	7	43,3	44,7
Laurentides	8	51,2	51,5
Laval	2	29,1	30,8
Mauricie[e]	7	37,3	41,6
Montérégie	19	118,2	126,3
Nord-du-Québec	2	5,8	6,5
Outaouais	7	34,5	36,4
Saguenay–Lac-Saint-Jean	6	36,4	39,1
Centre de communication avec la clientèle[f]		7,5	7,7
Total partiel	**134**	**835,2**	**884,6**
Unités centrales et autres		229,6	227,1
Total général	**134**	**1 064,8**	**1 111,7**

Source : Compilation de la Direction du budget du Ministère.

a Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif régional – Pension alimentaire sont comprises dans celles de la région de la Capitale-Nationale, où il est situé.

b Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif de la qualification professionnelle sont comprises dans celles de la région du Centre-du-Québec, où il est situé.

c Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés sont comprises dans celles de la région de l'Île-de-Montréal, où il est situé.

d Les données tiennent compte des ententes avec la Ville de Montréal.

e Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre d'assistance au placement sont comprises dans celles de la région de la Mauricie, où il est situé.

f Ces dépenses, essentiellement liées au fonctionnement des deux unités opérationnelles de Gaspé et de Trois-Rivières, ne sont pas imputées à ces régions bien qu'elles se rapportent à des services régionalisés.

Les sommes allouées aux directions régionales sont ensuite réparties par celles-ci entre les centres locaux d'emploi de leur territoire. Elles servent également à financer les services complémentaires à ceux d'Emploi-Québec qui sont fournis soit par des carrefours jeunesse-emploi, soit par les autres ressources externes en employabilité.

L'aide financière de dernier recours et les programmes spécifiques

Les dépenses de transfert des services de solidarité sociale se sont élevées, en 2014-2015, à 2,96 milliards de dollars. Ces dépenses sont administrées régionalement et correspondent essentiellement à des prestations auxquelles des ménages ou des personnes ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application.

RÉSULTATS 2014-2015
SOMMAIRE DES RÉSULTATS CONCERNANT LE PLAN D'ACTION 2014-2015

Les cibles de résultats 2014-2015 sont pour l'essentiel au même niveau qu'en 2013-2014 en raison des ressources allouées et des objectifs poursuivis. Seule la cible concernant le nombre de nouvelles personnes participantes aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre a été haussée pour tenir compte des besoins estimés.

La majorité des cibles ont été entièrement atteintes ou l'ont été à des niveaux élevés. Toutefois, on note en 2014-2015 une difficulté à atteindre certaines cibles relatives à la clientèle des programmes d'assistance sociale ainsi que la cible portant sur les activités de formation de base.

ORIENTATION 1
Accélérer l'insertion en emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail

INDICATEURS	Cibles 2014-2015	Résultats 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2013-2014
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	607 612	110 %	558 558
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	136 500	163 317	120 %	173 427
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a][b]	50 900	59 938	118 %	55 036
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a]	200,0 M$	290,8 M$	145 %	252,3 M$

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

b Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 158.

ORIENTATION 2

Favoriser l'insertion en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail

INDICATEURS	Cibles 2014-2015	Résultats 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2013-2014
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	270 000	286 976	106 %	304 930
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 %[b]	82,0 %	S. O.	79,9 %
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	22 853	71 %	28 230
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	134 600[a]	146 929	109 %	145 754
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 %[a]	50,0 %	99 %	49,6 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	50 000	49 271	99 %	52 308
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	45,0 %[a]	44,2 %	96 %	45,4 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	90 000	87 969	98 %	93 853
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	37 000[a]	33 387	90 %	35 803
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41,0 %[a]	37,3 %	91 %	39,2 %
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	114,1 M$	110,1 M$	97 %	127,6 M$

a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 158.

b Le niveau de 75 % est une référence et non pas une cible à atteindre. Aucun taux d'atteinte n'est présenté.

ORIENTATION 3

Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2013-2014
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	11 000	12 259	111 %	11 871

ORIENTATION 4

Participer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2013-2014
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	7 485 (dont 6 000 PAMT[a])	6 823 (dont 6 046 PAMT[a])	91 %	6 775

a Programme d'apprentissage en milieu de travail.

ORIENTATION 5

Contribuer à briser le cycle de la pauvreté en intervenant dans une perspective d'insertion en emploi auprès des personnes en situation de pauvreté, tout en accordant une aide financière aux personnes admises aux programmes d'assistance sociale

INDICATEURS	Cibles 2014-2015	Résultats 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2013-2014
Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	80 %[a]	91 %	Cible atteinte	S. O.
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 %[a]	97,4 %	Cible atteinte	97,4 %
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	75 000	69 551	93 %	72 516

a Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou supérieur.

Notes sur les orientations 5 à 9

Aucun indicateur n'a été établi spécifiquement pour les orientations 5 à 9. Les principales réalisations découlant de ces orientations se retrouvent dans la section Résultats.

Notes sur les indicateurs de résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi

Les indicateurs globaux

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi concernent les personnes dont la participation à une intervention des services publics d'emploi a pris fin entre le 1er janvier et le 31 décembre 2014. Ils tiennent compte du délai maximal de six mois alloué pour obtenir les données et les inscrire dans le système. Ces résultats reflètent en quelque sorte l'insertion professionnelle à court terme.

Les indicateurs de résultats de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail

Dans le cas des indicateurs de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail, le retour au travail d'une prestataire active ou d'un prestataire actif de l'assurance-emploi signifie que cette personne a occupé un emploi pendant douze semaines consécutives ou pendant la période restante de prestations si cette dernière est inférieure à douze semaines.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2014-2015

ORIENTATION 1
Accélérer l'insertion en emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail

En plus de venir en aide aux entreprises pour éviter des mises à pied, il a été jugé important d'assister rapidement les personnes ayant perdu leur emploi afin d'assurer leur réintégration au travail. Pour beaucoup de ces personnes, les services de placement ou d'information sur le marché du travail auront été suffisants.

Les indicateurs rattachés à cette orientation concernent la clientèle de l'assurance-emploi. Ils sont complétés par les indicateurs sur l'aide aux personnes éloignées du marché du travail et l'aide aux entreprises et aux travailleuses et travailleurs en emploi, qui seront abordés dans les parties du rapport consacrées à d'autres orientations. Les efforts déployés cette année ont permis d'atteindre entièrement les cibles fixées.

Emploi-Québec gère ses mesures et services de façon décentralisée par l'intermédiaire de ses directions régionales. Ces dernières s'assurent que la modulation de l'offre de service répond aux besoins de leur marché du travail, dont la situation peut varier considérablement d'une région à l'autre[7].

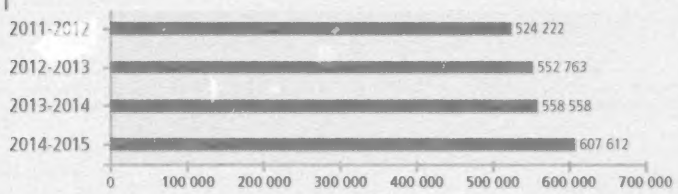
Les services de placement

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	607 612	110 %

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes signalés par les employeurs au Service national de placement. Les données sont entièrement traitées dans l'application Placement en ligne, accessible sur le site d'Emploi-Québec, à l'adresse **www.emploiquebec.gouv.qc.ca**. L'utilisation de Placement en ligne est gratuite, tant pour les employeurs que pour les chercheuses et les chercheurs d'emploi.

On a observé en 2014-2015 une importante progression du nombre de postes vacants affichés dans Placement en ligne. Le signalement de 607 612 postes vacants au cours de l'exercice a permis de dépasser la cible fixée. Dans environ 97 % des cas, les offres d'emploi ont été inscrites en mode libre-service, c'est-à-dire par les employeurs eux-mêmes. Au besoin, certaines offres ont été saisies par une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement. De plus, 32 700 postes ont été signalés quant au placement étudiant ainsi que quelque 400 stages.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

7. Les principaux résultats régionaux sont présentés à l'annexe 1 du Rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec.

On estime à 46 400 le nombre d'employeurs ayant inscrit au moins une offre d'emploi au cours de l'année. Il s'agit d'environ 20 % des entreprises du Québec[8]. Les emplois affichés touchent une variété de professions et couvrent tous les secteurs d'activité. On dénombre par ailleurs en 2014-2015 quelque 229 500 candidatures dites « régulières » et 62 400 candidatures étudiantes. Le site Placement en ligne reçoit chaque année plusieurs millions de visites. Dans le cadre du Plan Nord, une attention particulière a été apportée à l'arrimage entre les offres d'emploi et les candidatures de personnes désireuses de travailler sur le territoire nordique, quelle que soit leur région de résidence.

L'information sur le marché du travail

L'information sur le marché du travail se révèle un outil important à toutes les étapes d'une carrière. Cette information sert entre autres à soutenir les personnes qui s'interrogent sur les compétences à acquérir pour poursuivre la carrière qu'elles ont choisie ou pour se réorienter. L'information sur le marché du travail est accessible par l'intermédiaire des salles multiservice de tous les centres locaux d'emploi et par Internet, au **www.emploiquebec.gouv.qc.ca** (site d'Emploi-Québec).

L'une des composantes importantes de la prestation de services d'information sur le marché du travail demeure l'application IMT en ligne, qui a reçu directement 3,6 millions de visites en 2014-2015. De ce nombre, près de 187 000 visites en provenance de l'Inforoute de la formation professionnelle et technique, contribuant ainsi à une meilleure adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail.

Parallèlement aux mises à jour périodiques des données contenues dans l'application IMT en ligne, de nombreuses autres actions ont été réalisées afin d'accroître l'utilisation de l'information sur le marché du travail. Parmi ces actions, mentionnons :

- la poursuite de diverses formations destinées au personnel d'Emploi-Québec sur l'utilisation de l'information sur le marché du travail afin que celle-ci soit placée au cœur de la prestation de services;
- les travaux visant l'amélioration du site Web d'Emploi-Québec, qui positionnera l'information sur le marché du travail dans le cadre du développement de carrière et qui facilitera l'adéquation entre la formation et l'emploi;
- une collaboration et des échanges avec divers ministères et organismes afin d'améliorer l'information disponible sur le marché du travail, notamment en développant des contenus qui facilitent une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi;
- une veille constante de la conjoncture économique et du marché du travail, qui a fourni à Emploi-Québec et à la Commission des partenaires du marché du travail l'information pertinente afin, notamment, de soutenir la prise de décisions concernant l'ajustement de l'offre de services d'Emploi-Québec aux besoins du marché du travail;
- la participation d'Emploi-Québec à divers colloques et à des entrevues dans des médias, à titre d'organisation reconnue comme experte en matière d'information sur le marché du travail au Québec;
- la diffusion d'information ou de publications sur les professions ainsi que sur le marché du travail dans l'ensemble du Québec et dans chacune de ses régions;
- l'association d'Emploi-Québec avec des diffuseurs, ce qui lui permet de toucher, par la publication de guides sur l'emploi ou par des collaborations permanentes, une clientèle plus diversifiée partout au Québec, notamment les intervenantes et intervenants en développement de la carrière et les jeunes qui doivent faire un choix professionnel.

Tous ces efforts contribuent à rendre plus accessible, plus conviviale et plus pertinente l'information sur le marché du travail mise à la disposition des acteurs du marché du travail. Cette information constitue un outil important pour les agentes et agents d'Emploi-Québec, et pour les ressources externes spécialisées en employabilité, car elle contribue à optimiser leurs décisions et à faciliter leurs interventions, lesquelles favorisent l'arrimage de l'offre et de la demande de travail.

8. Le pourcentage est calculé sur la base d'un total de 234 400 entreprises au Québec.

Les participantes et participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	136 500	163 317	120 %

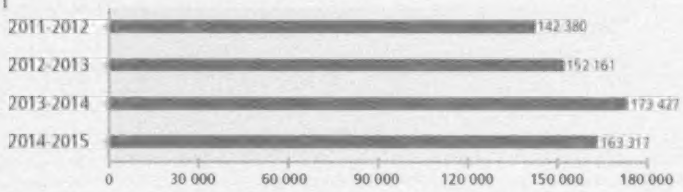
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

On entend par participante ou participant de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certaines sommes provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des trois ou cinq années précédentes, selon certaines dispositions de la Loi sur l'assurance-emploi (L.C. 1996, ch. 23). Cet indicateur dénombre combien de ces personnes ont commencé dans l'année à bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. Aux fins du suivi, seules sont retenues les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

On a dénombré en 2014-2015 plus de 163 300 nouvelles personnes participantes, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 120 %. L'aide à la formation est demeurée importante, puisque près de 17 500 personnes ont été soutenues dans l'amélioration de leurs compétences de base ou spécialisées.

Parmi les personnes qui ont reçu des prestations d'assurance-emploi au cours de l'année, une proportion d'environ 18 % ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[9].

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

L'insertion professionnelle des participantes et participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a][b]	50 900	59 938	118 %

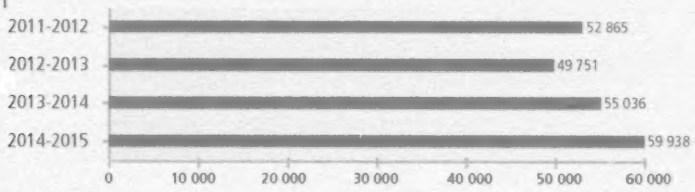
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

b Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 158.

9. Il s'agit d'une estimation du bassin à partir du nombre total de prestataires actifs de l'assurance-emploi et aptes à l'emploi qui recevaient des prestations au début de l'année, auquel on ajoute le nombre total de personnes qui sont devenues prestataires au cours de l'année. Dans ce bassin de 757 500 personnes, une proportion d'environ 18 % ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

Cet indicateur correspond au nombre de participantes et participants de l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. En 2014-2015, un total de 59 938 prestataires sont retournés au travail rapidement après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[10], ce qui s'est traduit par un taux d'atteinte de la cible de 118 %. Cette hausse appréciable par rapport à 2013-2014 s'explique par l'apport important de personnes aidées en 2013-2014 qui ont terminé leurs participations en 2014-2015 et qui ont occupé un emploi par la suite.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

Les prestations non versées par l'assurance-emploi

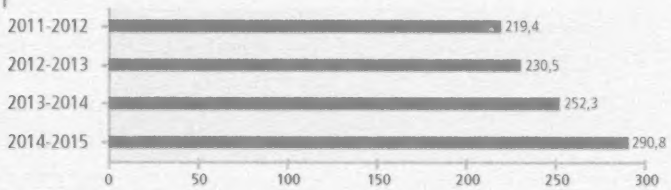
INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a]	200,0 M$	290,8 M$	145 %

a. Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

L'intervention des services publics d'emploi auprès des participantes et participants de l'assurance-emploi ainsi que le retour en emploi de ces dernières influent sur les dépenses de prestations du programme d'assurance-emploi. Ce résultat est calculé en faisant la somme des prestations qui auraient normalement été versées à des prestataires de l'assurance-emploi et qui ne l'ont pas été en raison du retour au travail de ces personnes à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

La cible a été largement dépassée. Parmi les 59 938 prestataires de l'assurance-emploi qui ont réintégré rapidement le marché du travail à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevait des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2014-2015 à ces personnes en raison de leur retour au travail totalisent 290,8 millions de dollars.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

10. Ces données proviennent d'échanges d'information entre Emploi-Québec et Service Canada.

ORIENTATION 2

Favoriser l'insertion en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail

Il est essentiel d'augmenter la participation des Québécoises et des Québécois au marché du travail afin de relever les défis que pose le vieillissement de la population pour l'équilibre du marché du travail, la croissance économique et le niveau de vie de la population. Bien qu'une partie des personnes en situation de chômage soient relativement autonomes par rapport à leur intégration au marché du travail, un nombre important d'entre elles risquent de voir la durée de leur chômage se prolonger et le coût de ce dernier s'alourdir en l'absence d'une aide des services publics d'emploi.

L'une des priorités d'Emploi-Québec a été de renforcer son action auprès des personnes faisant partie de groupes sous-représentés sur le marché du travail. Ces groupes sont les suivants : la clientèle des programmes d'assistance sociale, les personnes de moins de 25 ans ou de 55 ans et plus, les personnes immigrantes ainsi que les personnes handicapées.

Divers indicateurs ont été suivis afin de mesurer l'efficacité des interventions. Ces indicateurs couvrent exclusivement les services spécialisés. Le risque de chômage et de sous-emploi étant déterminé par certaines caractéristiques sociodémographiques, une attention particulière est accordée à deux groupes, soit la clientèle des programmes d'assistance sociale et les personnes immigrantes. L'année 2014-2015 se caractérise par une opération de révision de divers programmes en vue d'optimiser les ressources investies. Comme il en sera traité au sujet d'une autre orientation, d'importants travaux ont été menés afin de diminuer, particulièrement chez les jeunes, l'abandon des mesures qui s'échelonnent sur plusieurs mois.

Les services aux entreprises et les services aux individus ont été arrimés de manière à améliorer l'insertion professionnelle des personnes. Diverses actions de placement et d'appariement ont été menées au cours de l'année.

Les participantes et participants aux interventions

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	270 000	286 976	106 %

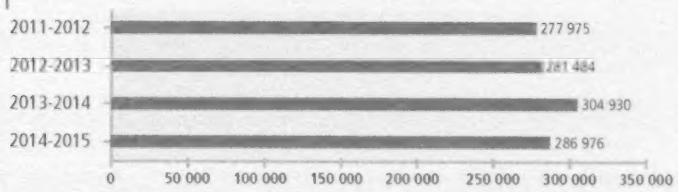
Cet indicateur renseigne sur le recours de la population aux services spécialisés offerts par Emploi-Québec en dénombrant les nouvelles personnes participant aux interventions des services publics d'emploi. Ne sont pas prises en considération les personnes qui ont eu recours exclusivement aux services universels (information sur le marché du travail, accueil et évaluation de l'employabilité, placement).

On a dénombré quelque 342 400 participantes et participants actifs en 2014-2015, dont 286 976 ont amorcé leur démarche dans l'année. La cible a été atteinte à 106 %. Ainsi, près d'une personne sur quatre ayant reçu une indemnisation du chômage au cours de l'année a bénéficié d'une intervention structurée pour l'aider dans ses démarches vers l'emploi[11]. Le détail des résultats quant aux nouvelles personnes participantes par régions est présenté à l'annexe 1.

Plus de la moitié des nouvelles personnes participantes ont reçu un service fourni en partenariat avec un établissement scolaire ou une ressource spécialisée en employabilité. L'expertise de ces ressources permet de répondre de façon adaptée aux besoins de la clientèle ou de réaliser des économies d'échelle en tenant compte des créneaux qu'elles exploitent en matière d'aide à la recherche d'emploi ou d'aide au développement de l'employabilité et des compétences. Les centres locaux de développement ont également accordé un soutien spécialisé au démarrage de microentreprises et à la création d'emplois autonomes.

11. L'estimation est faite à partir du nombre total de prestataires actifs de l'assurance-emploi jumelé au nombre d'adultes aptes au travail qui ont bénéficié d'une aide financière de dernier recours au cours de l'année. En 2014-2015, environ 253 500 personnes ont participé aux interventions des services publics d'emploi (assurance-emploi ou assistance sociale), parmi un bassin de 1 046 000 prestataires.

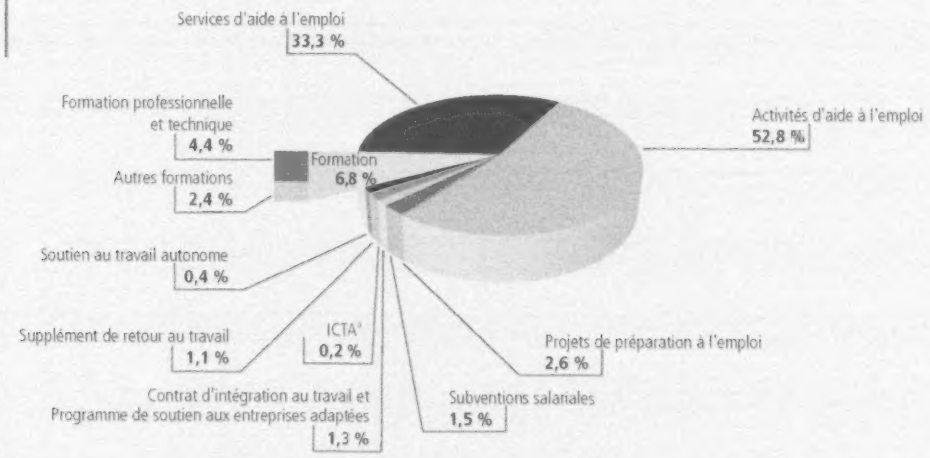
ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Source : Statistiques officielles du Ministère.

Comme le montre l'examen des indicateurs portant sur des sous-groupes de participantes et de participants, les services qui leur sont offerts varient en fonction de leurs besoins et de leurs caractéristiques, bien que ces personnes aient en commun plusieurs problématiques. Ainsi, plus de 85 % des nouvelles participations visaient un soutien à la recherche d'emploi (activités sur place encadrées par du personnel d'Emploi-Québec ou services d'aide à l'emploi offerts par des organismes spécialisés en employabilité).

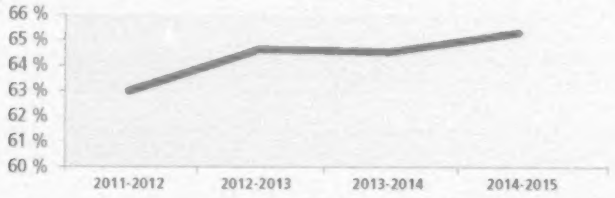
NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



Source : Statistiques officielles du Ministère.
a. Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

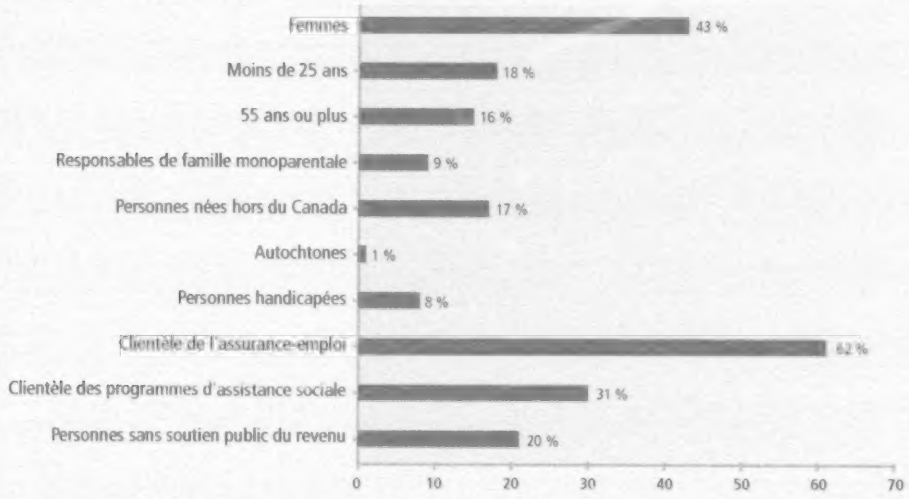
La population à laquelle sont offerts des services spécialisés est diversifiée. Elle suit l'évolution socioéconomique du Québec ainsi que les objectifs des diverses stratégies visant à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail. Ainsi, on observe une tendance à la hausse de la proportion des nouvelles personnes participantes ayant 55 ans ou plus. En raison du vieillissement de la population, cette proportion est passée de 4 % en 2000-2001 à 16 % en 2014-2015. Les caractéristiques de la clientèle varient aussi selon les particularités régionales et locales. Par ailleurs, parmi les nouveaux participants et les nouvelles participantes, la proportion de personnes appartenant à des groupes sous représentés sur le marché du travail est passée de 63,0 % en 2011-2012 à 65,3 % en 2014-2015.

ÉVOLUTION DE LA PART DES NOUVEAUX PARTICIPANTS ET NOUVELLES PARTICIPANTES FAISANT PARTIE DE GROUPES SOUS-REPRÉSENTÉS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL



Source : Statistiques officielles du Ministère.

PROPORTION DE NOUVEAUX PARTICIPANTS ET NOUVELLES PARTICIPANTES SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES[12]
EN POURCENTAGE



Source : Statistiques officielles du Ministère.

Les mesures de préparation et d'intégration en emploi

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 %[a]	82,0 %

a Le niveau de 75 % est une référence et non pas une cible à atteindre. Aucun taux d'atteinte n'est présenté.

Cet indicateur vise à favoriser une allocation efficiente des ressources en indiquant le lien à établir entre le risque associé à la durée du chômage et l'ampleur de l'intervention. Les services publics d'emploi interviennent auprès de personnes ayant plus ou moins d'obstacles à franchir pour occuper un emploi, mais aussi pour satisfaire aux exigences inhérentes à l'intervention. Aussi le choix de la mesure comporte-t-il un facteur de risque qui se traduit par des interruptions avant terme de la participation.

12. Les caractéristiques ne s'excluent pas l'une l'autre. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations volontaires des participantes et participants et peuvent donc comporter une certaine marge d'erreur.

On entend par chômage de longue durée une période de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques sont susceptibles d'entraîner une période de chômage d'une telle durée, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Parmi les personnes qui ont bénéficié de mesures de longue durée, une proportion d'environ 82 % éprouvaient des difficultés importantes d'intégration au marché du travail.

Les données relatives à cette cible sont mentionnées à titre indicatif pour l'ensemble du Québec. Aucun historique n'est présenté, la proportion devant être évaluée en fonction de divers paramètres propres à chaque année et à chaque région (par exemple, le contexte économique, le profil d'employabilité, les orientations, etc.).

Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Plus de 43 500 personnes sans emploi ont pu obtenir de l'aide au cours de l'année afin de bénéficier d'un programme de formation. De ces personnes, 29 099 ont suivi une formation professionnelle donnée au secondaire ou une formation technique de niveau collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur démarche d'emploi et dont l'activité principale consistait à suivre une formation professionnelle ou technique, une proportion de 73,2 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite[13].

Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Emploi-Québec soutient principalement des formations qui visent le développement des compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. Compte tenu de la présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et du développement de nouvelles technologies, les personnes en situation de chômage qui veulent occuper ce type d'emploi se doivent d'accroître leurs compétences pour être compétitives sur le marché du travail.

En contrepartie, pour diverses professions requérant un niveau de compétence élémentaire, le soutien à l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche sont suffisants. C'est notamment de cette situation que traite le prochain indicateur de résultats.

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	22 853	71 %

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de mesures dont le but est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec[14]. Conformément au plan d'action afférent à la politique, l'indicateur retenu dénombre les personnes participantes aux volets suivants de la mesure Formation de la main-d'œuvre : Francisation, Alphabétisation, Préalable à la formation professionnelle ou technique, Formation générale au secondaire, Métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés et Formation professionnelle au secondaire.

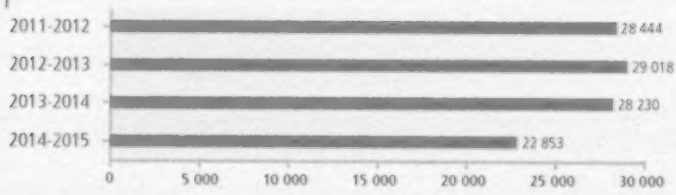
La cible, qui est constante à 32 000 depuis 2004-2005, a été maintenue à ce niveau en 2014-2015 en attente de la révision de la politique. Comme il a été expliqué précédemment, les formations donnent de bons résultats en matière d'insertion professionnelle. Cependant, les taux d'abandon observés chez certains groupes aidés par l'intermédiaire de la formation de base indiquent qu'il est difficile de mener à bien ce genre d'intervention, notamment auprès des jeunes. C'est pourquoi le nombre de nouvelles personnes participantes en 2014-2015 a été nettement inférieur à ce qui était visé : 22 853 personnes ont été aidées, et le taux d'atteinte de la cible a été de 71 %. Afin d'accroître l'atteinte des objectifs de

13. Les projets de formation s'adressant à des personnes plus éloignées du marché du travail, qui comprennent une formation professionnelle ou technique, un stage et un accompagnement par une ressource externe, ont fait l'objet d'une évaluation, laquelle confirme l'obtention de résultats élevés et l'à-propos de l'accompagnement offert à ces personnes. (Évaluation de projets de formation, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mars 2009.)

14. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, 2002. Ce plan comporte également une cible concernant les ententes de qualification (c'est-à-dire les programmes d'apprentissage en milieu de travail), qui sera examinée plus loin dans le présent rapport.

formation visés et de favoriser l'insertion en emploi des personnes ayant des lacunes en matière de formation de base, Emploi-Québec a amorcé des travaux visant à apporter différents ajustements dans les prochaines années.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

L'insertion professionnelle

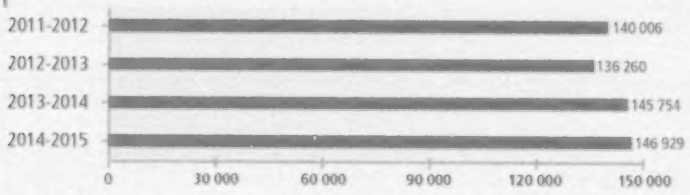
INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	134 600[a]	146 929	109 %

a. Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 158.

Le principal effet recherché par les services offerts est que les personnes aidées trouvent du travail et qu'elles continuent ensuite à développer leurs compétences tout en occupant un emploi. L'efficacité des interventions est évaluée, notamment, en fonction du nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié de celles-ci.

Ainsi, 146 929 personnes ont obtenu rapidement un emploi à la suite d'une intervention, soit 109 % du nombre ciblé. Le dépassement s'explique notamment par les bons résultats de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi abordés précédemment.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

Le rôle des ressources externes, mentionné précédemment, se reflète également sur les résultats en matière d'insertion professionnelle, puisque ces partenaires y contribuent dans plus d'un cas sur trois.

Le taux d'emploi

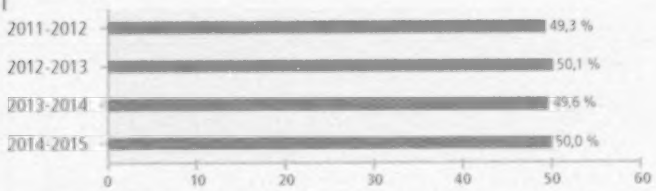
INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 %[a]	50,0 %	99 %

a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 158.

En complément de l'indicateur précédent relatif au nombre de personnes qui occupent rapidement un emploi à la suite d'une intervention, cet indicateur mesure la proportion de personnes participantes qui, ayant terminé leur démarche au cours de la période de référence, trouvent du travail à brève échéance à la suite de l'intervention. Parmi les 293 846 personnes en question, 146 929 ont occupé un emploi rapidement, ce qui correspond à un taux d'emploi de 50,0 %.

Le taux d'emploi varie de 31,9 % à 57,5 % selon qu'il s'agisse, respectivement, de prestataires d'une aide financière de dernier recours (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Cela correspond d'ailleurs au degré d'employabilité que l'on observe chez ces deux groupes de prestataires, la clientèle de l'aide financière de dernier recours rencontrant généralement plus d'obstacles à l'emploi que les prestataires de l'assurance-emploi, qui bénéficient d'une expérience de travail récente. Le taux d'emploi se situe à 47,9 % chez les femmes et à 51,6 % chez les hommes.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS
EN POURCENTAGE



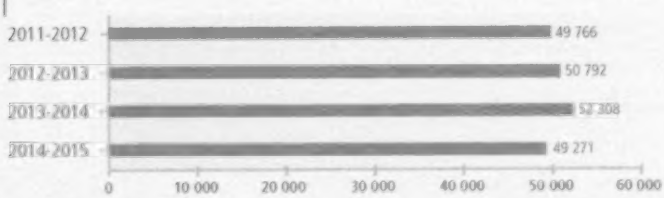
Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	50 000	49 271	99 %

Le manque d'expérience de travail au Québec, la difficulté à faire reconnaître les études et les titres acquis à l'extérieur du Canada, et une connaissance limitée de la langue française demeurent les principaux obstacles à l'insertion socioprofessionnelle des personnes immigrantes. C'est pourquoi, dans bien des cas, il faut recourir à une approche adaptée faisant appel à des organismes spécialisés. On dénombre 49 271 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont amorcé une participation à une mesure ou à un service d'Emploi-Québec en 2014-2015, ce qui a permis d'atteindre la cible à 99 %.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Source : Statistiques officielles du Ministère.

Un soutien à la formation a été accordé à la clientèle immigrante dans une proportion de 13 %. Plus de 1 900 personnes nées hors du Canada ont entrepris des activités de francisation dans l'année, ce qui a favorisé leur insertion professionnelle. Par ailleurs, divers services d'aide à la recherche d'emploi ou de développement de l'employabilité adaptés à la situation des personnes immigrantes ont été offerts par des organismes externes ayant acquis une expertise auprès de cette clientèle.

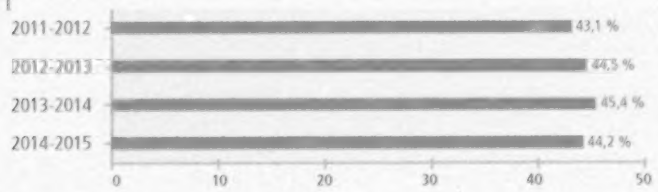
Le taux d'emploi des personnes immigrantes

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	45,0 %[a]	44,2 %	98 %

a. Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 158.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion de personnes immigrantes qui trouvent un emploi consécutivement à une intervention des services publics d'emploi. Ainsi, parmi les 48 781 personnes qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, 21 555 ont occupé un emploi dans un bref délai, ce qui représente un taux d'emploi de 44,2 %.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS
EN POURCENTAGE



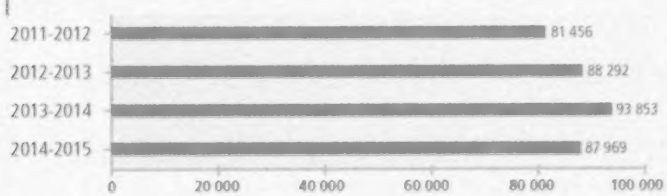
Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

L'aide à la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	90 000	87 969	98 %

La clientèle des programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. En 2014-2015, on dénombre 87 969 personnes qui ont sollicité une intervention visant leur insertion professionnelle, ce qui correspond à un taux d'atteinte de la cible de 98 %.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Source : Statistiques officielles du Ministère.

Cette clientèle a continué de recevoir un important soutien à la formation et de bénéficier de projets de préparation à l'emploi, deux mesures qui s'échelonnent sur plusieurs mois. Par ailleurs, les activités d'aide à l'emploi, qui sont des interventions offertes par le personnel même d'Emploi-Québec, ont été intensifiées pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes aidées, dont un bon nombre possède certaines compétences ainsi que des expériences de travail. Cette démarche soutenue s'adressait autant aux nouvelles personnes qui demandent une aide financière qu'aux prestataires qui achevaient leur participation à une mesure de longue durée.

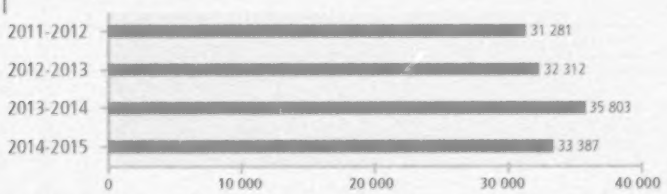
L'intégration à l'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	37 000[a]	33 387	90 %

a. Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 158.

En 2014-2015, plus de 33 300 participantes et participants venant de la clientèle des programmes d'assistance sociale ont intégré rapidement un emploi après une intervention des services publics d'emploi, ce qui représente un taux d'atteinte de 90 % de la cible fixée. Il s'agit d'un des meilleurs résultats au cours des dernières années, mais atteindre entièrement la cible de 37 000 demeure un défi. Une partie de la baisse par rapport à 2013-2014 s'explique par la fin, en 2014-2015, de la mesure Supplément de retour au travail, dont la contribution aux résultats était jugée insatisfaisante[15].

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Source : Statistiques officielles du Ministère.

Le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

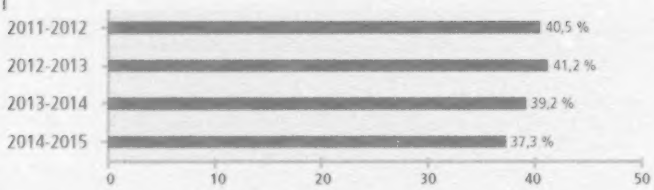
INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41,0 %[a]	37,3 %	91 %

a. Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 158.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des personnes participantes provenant de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui trouvent un emploi dans un court laps de temps après une intervention des services publics d'emploi. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi au sein de la population visée par Emploi-Québec. Parmi les 89 565 personnes appartenant à cette clientèle qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, 33 387 ont occupé un emploi rapidement après l'intervention, ce qui correspond à un taux d'emploi de 37,3 %. La cible a été à atteinte à 91 %.

15. Le supplément de retour au travail a pris fin en juillet 2014. Il s'agissait d'une somme forfaitaire de 500 $ versée à des personnes à faible revenu pour compenser en partie les dépenses occasionnées par leur entrée en fonction dans un nouvel emploi.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS
EN POURCENTAGE



Source : Statistiques officielles du Ministère.

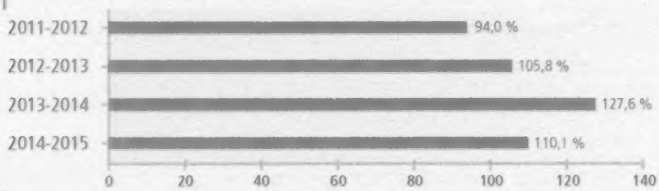
Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant le retour en emploi	114,1 M$	110,1 M$	97 %

Comme indiqué précédemment, plusieurs milliers de prestataires bénéficiant d'un soutien du revenu versé par l'État ont occupé un emploi à la suite de l'intervention des services publics d'emploi. Une partie des économies ainsi générées est aussi attribuable au fait que des prestataires ont cessé de recevoir de l'aide au cours de leur participation à une mesure donnant lieu à un soutien du revenu[16]. La somme des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui cessent de recevoir de l'aide grâce au soutien que leur a apporté Emploi-Québec.

Ce soutien a contribué à générer des économies de plus de 110 millions de dollars au chapitre de l'aide financière de dernier recours, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 97 %[17].

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS
EN POURCENTAGE



Source : Statistiques officielles du Ministère.

La présente orientation ainsi que la suivante traitent des services destinés à aider les entreprises et la main-d'œuvre. Les indicateurs retenus ne sont pas exclusifs à l'une ou l'autre des orientations, bien qu'attribués à l'une des deux. Par ailleurs, les résultats sont complétés par les faits saillants d'une enquête menée auprès des entreprises aidées afin de mesurer leur satisfaction à l'égard de l'aide reçue.

16. Il s'agit principalement des mesures suivantes : Subventions salariales, Contrat d'intégration au travail pour personnes handicapées, Programme d'aide à l'intégration des immigrants.

17. Le modèle de répartition des sorties d'aide a été ajusté en 2013-2014. Tout en reconnaissant davantage les cas reliés à la vérification de la conformité, le modèle permet désormais de mieux refléter aussi les effets qu'ont les interventions axées sur un retour vers le marché du travail. L'ensemble de ces cas sert d'intrant direct dans le calcul des prestations non versées à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi.

ORIENTATION 3

Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité

La main-d'œuvre étant de plus en plus rare, les entreprises doivent investir en matière d'attraction, de rétention du personnel et de planification de leurs besoins de main-d'œuvre. Les entreprises qui ont besoin de l'aide d'Emploi-Québec éprouvent pour la plupart des difficultés à faire face aux changements du marché du travail en raison de leur capacité financière limitée ou d'un manque d'expertise en gestion des ressources humaines.

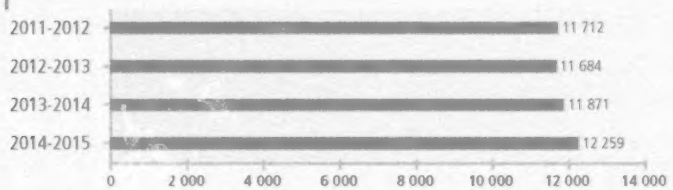
Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	11 000	12 259	111 %

Le résultat présenté tient compte seulement des entreprises qui ont bénéficié d'une intervention spécialisée. Il exclut les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme les applications IMT en ligne et Placement en ligne.

En 2014-2015, le nombre d'entreprises ayant commencé à bénéficier d'une intervention s'élève à 12 259, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 111 %. Plus de 16 900 interventions au total ont été menées auprès des entreprises, la même entreprise pouvant bénéficier de plus d'une intervention.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

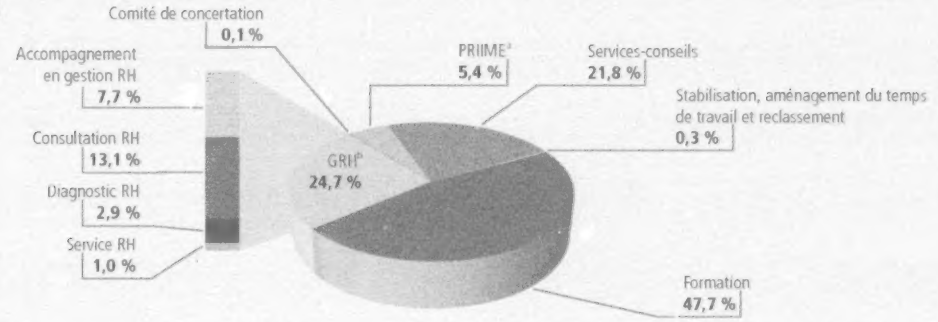


Source : Statistiques officielles du Ministère.

Près de la moitié (48 %) des interventions menées auprès des entreprises l'ont été pour soutenir la formation de leur personnel. Les services-conseils représentent près de 22 % des interventions auprès des entreprises, alors que cette proportion est de 25 % en ce qui concerne le soutien destiné au développement des ressources humaines par la mise en place d'un service de ressources humaines, par un diagnostic, par des consultations ou par de l'accompagnement en gestion. Emploi-Québec, conformément à la loi[18], soutient également les entreprises qui procèdent à des licenciements collectifs.

18. La Loi sur les normes du travail définit les responsabilités des employeurs et du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en matière de licenciement collectif. En vertu de cette loi, l'employeur qui prévoit la fermeture de son entreprise ou la mise à pied de dix travailleuses ou travailleurs ou plus doit en prévenir le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette loi oblige également les employeurs à prendre des mesures pour faciliter le reclassement des employées et employés lorsque le licenciement vise 50 personnes salariées ou plus. Si le nombre de personnes licenciées ne justifie pas la mise en place dans l'entreprise d'un comité d'aide au reclassement, les travailleuses et travailleurs licenciés peuvent être dirigés vers un comité d'aide au reclassement à entrée continue.

RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTIONS EN RESSOURCES HUMAINES AUPRÈS DES ENTREPRISES



Source : Compilation spéciale du Ministère.

a PRIIME : Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.

b GRH : Gestion des ressources humaines.

Distribution des projets selon les déboursés et les activités

Activité	Répartition des projets par déboursés ($)							Nombre total de projets	Déboursés totaux ($)
	1 M et plus	500 000-999 999	100 000-499 999	50 000-99 999	25 000-49 999	5 000-24 999	Moins de 5 000		
Comité de concertation en entreprise (CAMO)				2	1	10	2	15	274 275
Comité de reclassement			1	9	16	12	3	41	1 533 108
Gestion des RH			4		22	729	2 280	3 035	13 176 324
MFOR-Entreprises		3	15	26	121	914	2 945	4 024	25 596 245
Stabilisation de l'emploi-ARTT				1	1	10	12	24	228 500
Total	0	3	20 0,3 %	38 0,5 %	161 2,3 %	1 675 23,5 %	5 242 73,4 %	7 139 100 %	40 808 452

Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

La contribution financière d'Emploi-Québec dans l'année correspond le plus souvent (dans environ 97 % des cas) à une aide de moins de 5 000 $ par projet, suivie d'une aide variant entre 5 000 $ et 24 999 $. Certains projets ont été soutenus sous forme de services-conseils offerts par du personnel spécialisé d'Emploi-Québec.

Caractéristiques des entreprises aidées

	Pourcentage d'entreprises parmi les entreprises aidées par Emploi-Québec[a]	Pourcentage d'entreprises au Québec
Nombre d'employés		
Moins de 50 employés	77,9	95,2
De 50 à 99 employés	8,4	2,8
De 100 à 499 employés	7,9	1,7
500 employés et plus	1,3	0,3
Secteur d'activité de l'entreprise		
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	4,5	5,4
Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	0,4	0,2
Services d'utilité publique	0,2	0,1
Construction	5,6	11,3
Fabrication	18,1	6,2
Commerce de gros	5,6	6,0
Commerce de détail	9,3	13,1
Transport et entreposage	2,5	5,0
Industrie de l'information et industrie culturelle	4,7	1,3
Finance et assurances	1,8	2,9
Services immobiliers et services de location	1,6	3,6
Services professionnels, scientifiques et techniques	7,5	9,5
Gestion de sociétés et d'entreprises	1,2	0,9
Gestion des déchets et assainissement des eaux	2,9	4,9
Services d'enseignement	2,2	1,0
Soins de santé et assistance sociale	6,3	7,7
Arts, spectacles et loisirs	3,6	1,9
Hébergement et services de restauration	3,0	7,8
Autres services, sauf les administrations publiques	11,9	10,7

Source : Statistiques officielles du Ministère, Statistique Canada.

a. Le total des catégories est inférieur à 100 %, les données n'étant pas disponibles pour certaines entreprises.

La plupart des entreprises aidées sont des petites et moyennes entreprises. Tous les secteurs d'activité sont représentés, mais en particulier celui de la fabrication.

ORIENTATION 4
Participer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre

Emploi-Québec contribue à l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre, l'offre de formation et les besoins du marché du travail, par ses travaux sur l'information sur le marché du travail et par l'entremise de ses diverses instances partenariales. Cela lui permet d'intervenir plus directement auprès des entreprises en les soutenant dans leur démarche de formation de leur main-d'œuvre.

Au cours de l'exercice, les projets soutenus dans le cadre de la mesure Formation de la main-d'œuvre ont touché plus de 71 200 travailleuses et travailleurs employés par plus de 6 700 entreprises. Cela n'inclut pas celles et ceux dont l'employeur a bénéficié exclusivement d'un crédit d'impôt (sans intervention directe d'Emploi-Québec). Par ailleurs, Emploi-Québec soutient aussi le développement des compétences par son partenariat avec les comités sectoriels de main-d'œuvre.

Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

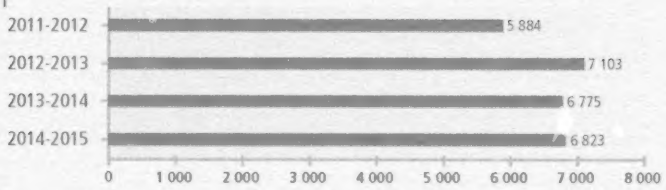
INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	7 485 (dont 6 000 PAMP[a])	6 823 (dont 6 046 PAMP[a])	91 %

a Programme d'apprentissage en milieu de travail

Les nouvelles personnes participantes aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre sont les travailleuses et travailleurs qui ont entrepris dans l'année une démarche de qualification professionnelle menant à une certification selon l'une des stratégies suivantes : le Programme d'apprentissage en milieu de travail, la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et les stratégies du Cadre autres que le Programme d'apprentissage en milieu de travail. Cet indicateur comprend les démarches soutenues par Emploi-Québec ou par les comités sectoriels de main-d'œuvre.

Le nombre de nouvelles personnes participantes en 2014-2015 a atteint 6 823 (6 046 pour le réseau d'Emploi-Québec et 777 pour les comités sectoriels), ce qui correspond à 91 % du nombre ciblé. Cela s'explique principalement par une baisse importante de la certification des conseillères et conseillers à la vente automobile. Dans d'autres métiers, les prévisions pour 2014-2015 ne se sont pas concrétisées à la hauteur des objectifs fixés. Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers suivants ont connu un succès appréciable : ébéniste, cuisinière ou cuisinier, ouvrière ou ouvrier en production laitière, coiffeuse ou coiffeur, mécanicienne industrielle ou mécanicien industriel, assembleuse-soudeuse ou assembleur-soudeur, soudeuse ou soudeur, préposée ou préposé d'aide à domicile, préposée ou préposé au service des mets et boissons, ouvrière ou ouvrier en aménagement paysager.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

En 2014-2015, Emploi-Québec a par ailleurs délivré près de 4 500 nouveaux certificats de qualification correspondant à l'une des normes professionnelles existantes et pour quelques métiers du régime de qualification[19].

19. Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences a remplacé le Régime de qualification en 2001. Depuis, les comités sectoriels de main-d'œuvre mènent des travaux afin de convertir les régimes de qualification toujours en place en normes professionnelles, dans la mesure où il existe encore des besoins de qualification.

ORIENTATION 5

Contribuer à briser le cycle de la pauvreté en intervenant dans une perspective d'insertion en emploi auprès des personnes en situation de pauvreté, tout en accordant une aide financière aux personnes admises aux programmes d'assistance sociale

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale constitue un défi important pour la société québécoise, laquelle a marqué des progrès encourageants à cet égard au cours des dernières années. Si l'emploi est le moyen privilégié pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les services de solidarité sociale d'Emploi-Québec ont également concouru à la réalisation de plusieurs des engagements pris à ce chapitre.

En 2014-2015, les services de solidarité sociale ont offert une aide financière de dernier recours à plus de 321 000 ménages en moyenne chaque mois. Les indicateurs suivis au regard de cette orientation concernent les objectifs relatifs à la bonne gestion de l'aide financière de dernier recours.

Le rapport annuel du Ministère, à la page 106 présente davantage d'information sur divers programmes complémentaires.

Le délai de traitement

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	80 %[a]	91 %	Cible atteinte

a Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou supérieur.

Le plan d'action 2014-2015 est le premier dans lequel figure cet indicateur[20]. Il s'agit de la proportion de demandes traitées dans le délai imparti en nombre de jours ouvrables, soit entre la date où la personne qui a fait la demande a fourni l'ensemble des documents nécessaires pour établir l'admissibilité, et la date à laquelle est rendue une décision (favorable ou non) quant à l'attribution d'une aide financière.

En raison de la vulnérabilité des personnes qui sollicitent l'aide financière de dernier recours, une attention particulière est apportée à la rapidité avec laquelle les demandes sont traitées. Il faut par ailleurs veiller à ce que la vérification de l'admissibilité et le calcul de l'aide financière accordée, le cas échéant, soient effectués de façon équitable et dans le respect de la loi et du règlement.

Le délai moyen pour rendre une décision a été de 2,1 jours en 2014-2015. Ainsi, 91 % des dossiers ont été traités dans le délai alloué, ce qui a permis de dépasser l'engagement de 80 %.

20. Il remplace l'indicateur Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale. Cet ancien indicateur incluait le temps mis par le demandeur pour fournir les documents dont le Ministère a besoin pour prendre une décision. Or, il s'agit d'un délai qui échappe au contrôle du Ministère.

Délai moyen de traitement à partir de la réception des documents	Proportion des décisions rendues
0 à 2 jours	78 %
3 à 5 jours	15 %
6 à 10 jours	5 %
11 jours et plus	2 %

Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

À titre d'information, le délai moyen pour l'ensemble du processus, incluant le délai d'obtention des documents requis, a été de 13,6 jours ouvrables.

La mesure de la conformité de l'aide financière de dernier recours

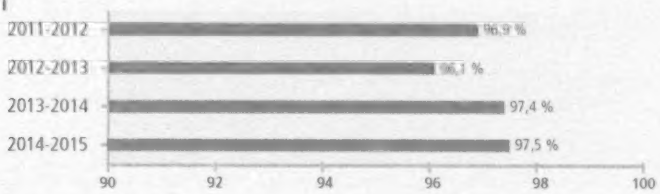
INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 %[a]	97,5 %	Cible atteinte

a. Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou supérieur.

Le taux d'exactitude visé s'inscrit dans le cadre des travaux d'assurance qualité portant sur la gestion des dossiers actifs, en ce qui concerne l'aide financière de dernier recours. Il s'agit d'évaluer a posteriori, au moyen d'un échantillon représentatif des décisions, ce qui aurait dû être payé par rapport à ce qui a été réellement déboursé au stade de l'attribution initiale de l'aide.

L'évaluation effectuée montre que, globalement, 97,5 % des sommes versées aux prestataires de l'aide financière de dernier recours étaient exactes. Autrement dit, on estime à 2,5 % les versements erronés (qu'il s'agisse de sommes versées en trop ou de versements insuffisants). Ce pourcentage correspond essentiellement à la marge d'erreur tolérée en ce qui a trait aux sommes versées. Lorsque des écarts sont constatés, des correctifs administratifs sont apportés si les personnes reçoivent encore des prestations des services de solidarité sociale. Dans le cas contraire, le dossier est confié au Centre de recouvrement (voir à ce sujet le rapport annuel du Centre de recouvrement, à la page 187).

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS
EN POURCENTAGE



Source : Compilation d'Emploi-Québec.

Les sorties de l'aide financière de dernier recours

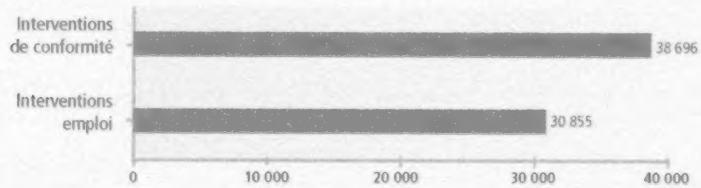
INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	75 000	69 551	93 %

Cet indicateur couvre à la fois les sorties de l'aide financière de dernier recours consécutives aux interventions axées sur l'emploi et aux interventions relatives à la conformité. Une sortie correspond à une personne qui a reçu une aide financière au cours d'un mois donné et qui, au terme d'une intervention d'Emploi-Québec, cesse d'en recevoir pendant les deux mois suivants.

En 2014-2015, la cible a été atteinte dans une proportion de 93 %. En effet, on dénombre 69 551 sorties, dont 30 855 à la suite d'interventions axées sur l'emploi, les autres découlant d'interventions en matière de conformité.

Ces sorties de l'aide ont contribué à la baisse du taux d'assistance sociale les personnes de 0 à 64 ans, qui est passé de 7,3 % en 2008-2009 à 6,6 % en 2014-2015.

CONTRIBUTION AUX SORTIES DE L'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS



Source : Direction de la statistique, de l'information de gestion et du suivi de la performance.

ORIENTATION 6
Soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale

Emploi-Québec intervient directement auprès des personnes les plus vulnérables en administrant le programme d'aide financière de dernier recours ainsi que divers programmes complémentaires d'aide destinés à des groupes particuliers. Les conseils régionaux des partenaires du marché du travail et les directions régionales d'Emploi-Québec, par les divers travaux qu'ils mènent et par les liens qu'ils entretiennent avec leur milieu, contribuent directement aux initiatives de leur région en faveur de la solidarité sociale.

ORIENTATION 7
Poursuivre l'adaptation de la prestation de services, l'organisation territoriale et l'amélioration des processus de travail

Emploi-Québec vise à accroître l'efficacité de ses interventions dans un contexte que caractérisent, d'une part, une gestion par résultats décentralisée et partenariale et, d'autre part, des ressources limitées. Elle met l'accent sur la nécessité de diversifier et de moderniser les modes de prestation de ses services afin d'en assurer la qualité. Les améliorations visées passent notamment par le recours aux technologies de l'information, l'optimisation des services et la réorganisation territoriale du réseau.

Les travaux de regroupement entre Emploi-Québec et Services Québec se sont poursuivis en 2014-2015. Notamment, depuis octobre 2014, le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec se charge de toutes les demandes de renseignements généraux que reçoit par téléphone le Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec, et ce, de 8 heures à 20 heures du lundi au vendredi. Par ailleurs, Emploi-Québec a intégré une partie de l'offre de services aux entreprises du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, soit des activités de recrutement international, de francisation en entreprise, les Journées Québec et la gestion de la diversité ethnoculturelle, activités auxquelles est toujours associé le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

ORIENTATION 8
Agir avec l'ensemble des partenaires pour une offre de service adaptée aux besoins des clientèles et du marché du travail

Cette orientation recoupe un ensemble de contributions visant à s'assurer que les outils dont dispose le réseau s'appuient sur des positionnements qui mettent à contribution les acteurs les plus en mesure de relever les défis particuliers du marché du travail. En 2014-2015, le personnel d'Emploi-Québec a participé à divers travaux stratégiques et opérationnels en vue d'adapter ses services, mais aussi de mieux tenir compte des autres acteurs en cause. Cela touche autant l'analyse des problèmes relatifs au marché du travail que les stratégies ou programmes destinés à certains groupes comme les jeunes, les femmes et les personnes immigrantes, handicapées ou autochtones. Du côté des services aux entreprises, Emploi-Québec a participé aux travaux du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Exportation pour l'élaboration de la bannière Entreprises Québec.

ORIENTATION 9
Poursuivre l'amélioration de la performance des interventions des services publics d'emploi

Le principal dossier en matière d'amélioration de la performance a été celui de la persévérance des personnes participant aux mesures de longue durée. Les études démontrent que les personnes qui atteignent les objectifs de l'intervention, qu'il s'agisse d'aide à la formation ou d'expérience de travail, sont plus nombreuses à occuper un emploi par la suite que celles qui abandonnent en cours de route. Les directions régionales ont examiné avec leurs partenaires de services les cas d'abandon ainsi que les facteurs de risque, et ont envisagé des pistes d'amélioration. Ces travaux permettront à terme de fixer un objectif de réduction de l'abandon.

D'autres initiatives visant l'amélioration de la prestation de services

Comme on le voit dans le présent rapport, Emploi-Québec suit des indicateurs de résultats ciblés couvrant l'accessibilité de ses services et la situation d'emploi à brève échéance des personnes aidées. Emploi-Québec s'assure de procéder sur une base pluriannuelle à une évaluation de ses interventions en ce qui concerne leur mise en œuvre, leurs effets observables et la satisfaction de la clientèle. Certaines conclusions à cet égard sont présentées dans les éléments d'analyse du présent rapport. Les rapports d'évaluation peuvent également être consultés sur le site du Ministère, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

ANNEXES

ANNEXE 1
PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015 SELON LA RÉGION

Régions	Contexte	Résultats				
	Taux de chômage[a] (%)	Postes vacants signalés au Service national de placement (Nbre)	Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi[b] (Nbre)	Personnes en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi (Nbre)	Prestations non versées par les régimes d'indemnisation à la suite d'une intervention[c] (M$)	Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi[d] (Nbre)
Abitibi-Témiscamingue	7,2	7 646	6 987	3 810	11,3	444
Bas-Saint-Laurent	9,0	9 245	8 946	5 836	19,0	574
Capitale-Nationale	5,5	94 574	24 184	12 612	26,2	1 177
Centre-du-Québec	6,9	27 072	10 044	5 433	15,2	530
Chaudière-Appalaches	5,3	39 173	13 048	7 892	21,8	616
Côte-Nord	8,8	4 914	6 031	2 862	10,5	313
Estrie	6,8	33 801	12 367	6 497	16,3	837
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	16,4	3 162	6 780	3 311	11,7	501
Île-de-Montréal	9,8	146 257	73 628	33 382	87,4	2 259
Lanaudière	7,8	22 951	14 600	6 989	18,5	462
Laurentides	7,1	30 747	21 357	10 267	26,1	782
Laval	7,1	28 637	11 880	5 900	19,7	276
Mauricie	8,6	19 507	13 633	8 086	20,7	404
Montérégie	6,5	114 383	38 147	20 624	60,4	1 812
Nord-du-Québec	8,8	1 171	977	503	1,2	97
Outaouais	7,4	11 621	14 304	6 981	18,6	711
Saguenay–Lac-Saint-Jean	9,9	12 751	12 677	5 944	16,2	455
Ensemble du Québec	**7,7**	**607 612**	**286 976**	**146 929**	**400,9**	**12 259**

a Il s'agit de la moyenne annuelle au cours de l'année 2014 pour les 15 ans et plus.

b Le total des régions est supérieur au résultat concernant l'ensemble du Québec, car il peut arriver que la même personne reçoive du soutien dans plus d'une région (par exemple, dans le cas d'un déménagement).

c Il s'agit du total des prestations non versées par l'assurance-emploi et par l'aide financière de dernier recours.

d Le total des régions est inférieur au résultat concernant l'ensemble du Québec, car certaines entreprises ont été aidées par des unités centrales.

ANNEXE 2
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans la présente annexe, Emploi-Québec témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations qui lui sont spécifiquement destinées dans les rapports que le Vérificateur général du Québec dépose à l'Assemblée nationale. Emploi-Québec collabore également au suivi des recommandations à son sujet qui sont adressées directement au Ministère. Ces dernières sont traitées dans le rapport du Ministère.

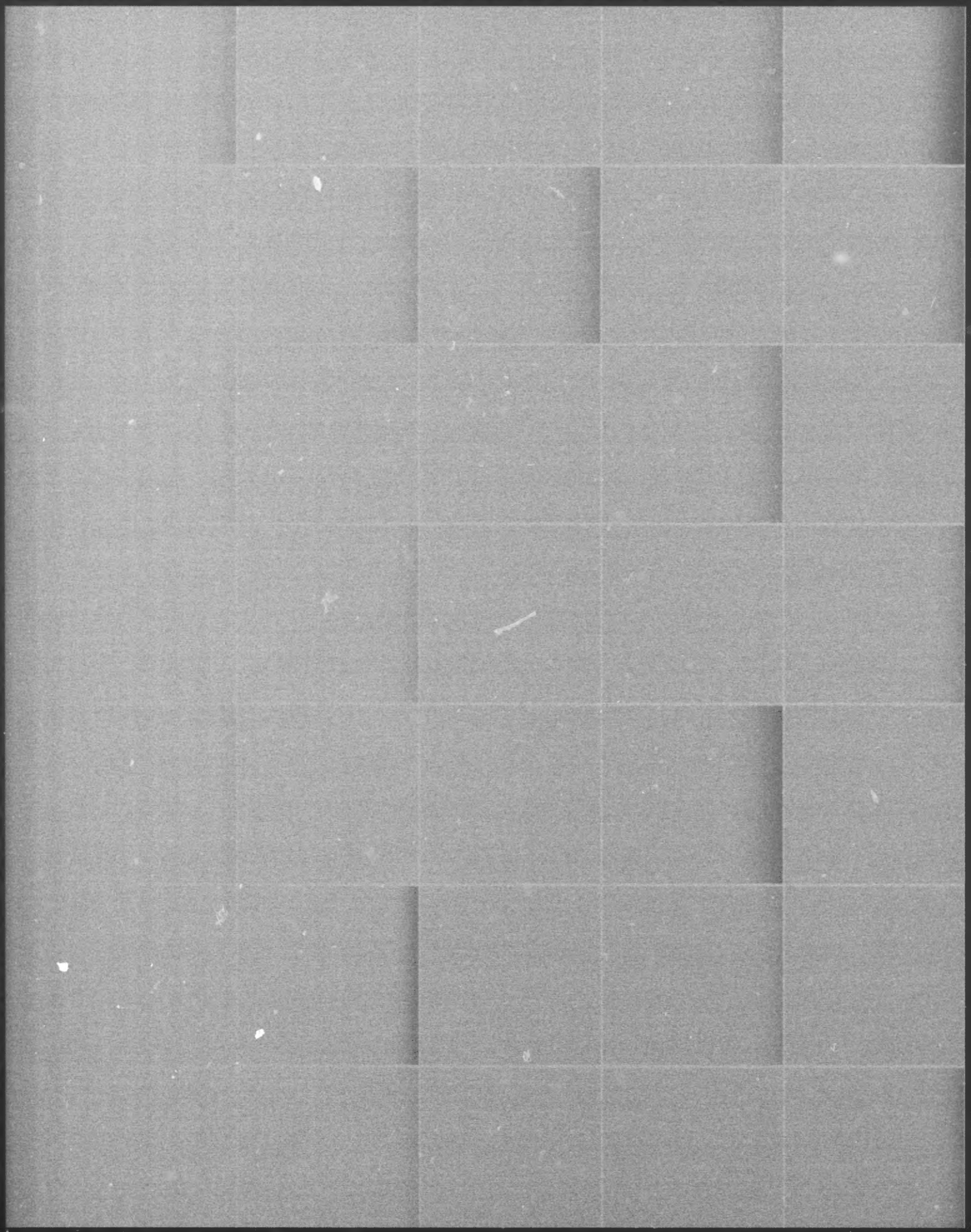
Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2009-2010 – Tome I, chapitre 2 – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : services et subventions aux entreprises

La vérification visait à s'assurer que le Ministère, Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail planifient les services et les subventions versées aux entreprises en fonction des besoins du marché du travail, qu'ils disposent des moyens nécessaires pour mesurer l'efficacité de leurs interventions et qu'ils en rendent compte. Elle visait aussi à voir si les interventions d'Emploi-Québec sont réalisées avec un souci d'efficience et d'économie. Les commentaires du Vérificateur portaient principalement sur la planification de l'offre de service et sur la reddition de comptes, sur la mesure de l'efficacité et sur le coût de revient.

La majorité des interventions prévues au plan d'action sont réalisées. Certains travaux à plus long terme portent sur l'efficacité des mesures d'aide. Ces travaux se sont poursuivis en 2014-2015.

RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2014
2015

CENTRE
DE RECOUVREMENT



MESSAGE
DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Monsieur Bernard Matte
Sous-ministre
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Sous-Ministre,

Je vous soumets le *Rapport annuel de gestion 2014-2015 du Centre de recouvrement*. Ce document décrit la mission et les orientations du Centre et présente fidèlement les résultats obtenus à l'égard des objectifs inscrits dans son plan d'action 2014-2015.

C'est par souci d'équité envers l'ensemble des citoyennes et des citoyens et dans un esprit de saine gestion des fonds publics qu'a été confiée au Centre de recouvrement la responsabilité de protéger et de recouvrer les sommes dues au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Les résultats de l'exercice démontrent l'efficacité et l'efficience du Centre ainsi que la qualité des services qu'il fournit. Les résultats sont présentés selon les orientations stratégiques et les indicateurs de performance consignés dans la convention de performance et d'imputabilité mise à jour en septembre 2009.

Je profite du dépôt de ce rapport pour souligner la compétence dont font preuve les membres du personnel dans l'exercice de leurs fonctions et les remercier pour leur précieuse contribution, pour leur motivation et pour leur souci constant d'effectuer un travail de qualité.

La directrice générale du Centre de recouvrement,

Esther Quirion

Esther Quirion
Québec, septembre 2015

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE 193

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES 195

CENTRE DE RECOUVREMENT 197

- Mission 197
- Responsabilités 197
- Produits et services 198
- Processus de recouvrement 199

FAITS SAILLANTS 2014-2015 200

UTILISATION DES RESSOURCES 201

- Ressources humaines 201
- Ressources financières 201

RÉSULTATS 2014-2015 203

- Sommaire des résultats 203
- Résultats détaillés 205

ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services 205

ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant 208

ORIENTATION 3

Favoriser le réseautage et le partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales 209

ANNEXE 1 : Glossaire 213

ANNEXE 2 : Évolution du solde des créances ministérielles en 2014-2015 215

DÉCLARATION
DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2014-2015 du Centre de recouvrement* décrit fidèlement la mission du Centre, ses responsabilités ainsi que ses produits et services. Il rend compte de l'utilisation des ressources humaines et financières. Il fait état des résultats du Centre à l'égard des objectifs de son plan d'action 2014-2015, lesquels sont liés aux indicateurs figurant dans la convention de performance et d'imputabilité.

Pour garantir l'atteinte des objectifs du plan d'action et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu, intensifié et consolidé ses systèmes d'information et ses mesures de contrôle tout au long de l'année financière. Le système interne de reddition de comptes est efficace, et les gestionnaires disposent des outils nécessaires pour suivre la performance globale en ce qui a trait aux opérations.

Je déclare que l'information et les résultats que ce rapport contient ainsi que les contrôles afférents sont exacts, intègres et fiables, et qu'ils correspondent à la situation en date du 31 mars 2015.

La directrice générale du Centre de recouvrement,

Esther Quirion

Esther Quirion
Québec, septembre 2015

RAPPORT DE VALIDATION
DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Esther Quirion
Directrice générale du Centre de recouvrement
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Directrice générale,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan d'action 2014-2015 du Centre de recouvrement. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement pour l'exercice terminé le 31 mars 2015. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Centre.

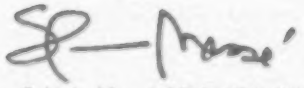
Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan d'action 2014-2015 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement et celui du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Québec, septembre 2015

CENTRE DE RECOUVREMENT

Mission

Le Centre de recouvrement (ci-après le Centre) protège et recouvre les sommes dues au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (ci-après le Ministère) afin d'assurer une gestion saine et équitable des fonds publics, et il contribue à l'évolution des services gouvernementaux en cette matière.

Responsabilités

Le Centre est une unité conventionnée qui relève du sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Aux fins de l'application de la convention de performance et d'imputabilité, le sous-ministre délègue au sous-ministre adjoint des relations avec la clientèle la responsabilité du suivi de l'administration, du cadre budgétaire et du budget du Centre. La directrice générale veille à concrétiser les orientations stratégiques et à atteindre les objectifs annuels en tenant compte du cadre budgétaire et des ressources humaines.

Le Centre a la responsabilité de recouvrer les sommes versées en trop par Emploi-Québec dans l'administration de ses divers programmes et mesures, en vertu des dispositions du chapitre II, titre III de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1).

La principale créance d'Emploi-Québec est l'aide financière de dernier recours versée :

- à des personnes qui n'y avaient pas droit;
- à des personnes immigrantes qui ont été parrainées et pour lesquelles les obligations de parrainage n'ont pas été respectées par leurs garants respectifs;
- à des personnes créancières d'une pension alimentaire, lorsqu'il y a défaut de paiement de la part de la personne débitrice.

Les autres créances d'Emploi-Québec sont des sommes versées en trop dans le cadre :

- de l'administration des mesures d'aide à l'emploi;
- de l'administration du Programme alternative jeunesse (chapitre III, titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'administration des programmes spécifiques (chapitre IV, titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M-15.001);
- des programmes du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales en vertu de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7) et de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30, section III.1) ainsi que les créances découlant de l'application des Règles sur les bingos (RLRQ, chapitre L-6, r 5).

Les articles 80 et 152 de la Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011) confient aussi au ministre l'administration du Régime québécois d'assurance parentale. La responsabilité de recouvrer les sommes versées en trop en vertu de cette loi relève également du Centre. Ces sommes sont désignées dans le présent document sous l'appellation *créances du Régime québécois d'assurance parentale*.

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale accordent au ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Ces articles permettent entre autres au ministre de suspendre le recouvrement d'une dette ou d'en accorder la remise partielle ou totale. L'exercice de ce pouvoir discrétionnaire est délégué à la directrice générale du Centre. La reddition de comptes touchant cette responsabilité est présentée à la page 105 du rapport annuel de gestion du Ministère.

Produits et services

Les principaux produits et services du Centre sont le recouvrement effectué par le personnel, le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par Revenu Québec pour le compte du Ministère.

Recouvrement effectué par le personnel

Il s'agit :

- des ententes de remboursement négociées selon la capacité de payer de la personne débitrice;
- des procédures judiciaires confiées à la Direction des affaires juridiques, notamment les saisies de salaire et d'avoirs liquides, les hypothèques légales, ainsi que les saisies de biens.

Recouvrement automatisé

Il s'agit :

- des retenues sur les sommes versées par Emploi-Québec et sur les prestations du Régime québécois d'assurance parentale. Le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles prévoit que ces retenues sont de l'ordre de 56 $, 112 $ ou 224 $ selon le type de créance, sans toutefois excéder la moitié de la prestation à laquelle la personne prestataire aurait autrement droit. Le Règlement d'application de la Loi sur l'assurance parentale prévoit que ces retenues représentent 20 % de la prestation devant être versée à la personne débitrice ou 50 % de cette prestation dans les cas de recouvrement faisant suite à une fausse déclaration;
- des retenues qu'effectue Revenu Québec sur les remboursements d'impôt et sur le crédit d'impôt pour solidarité afin de recouvrer les créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale;
- du recouvrement de l'aide conditionnelle versée par Emploi-Québec, au titre de l'aide financière de dernier recours, dans l'attente :
  - d'un crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants, accordé par la Régie des rentes du Québec;
  - de l'exercice d'un droit accordé par la Régie des rentes du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail ou la Société de l'assurance automobile du Québec.

Recouvrement effectué par Revenu Québec

Revenu Québec se charge du recouvrement effectué en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2). Lorsqu'une personne admissible à une pension alimentaire ne reçoit pas les sommes auxquelles elle a droit, le Ministère lui verse des prestations d'aide financière de dernier recours à titre compensatoire. Dans ces cas, Revenu Québec rembourse le Ministère après avoir récupéré les sommes auprès du débiteur alimentaire.

Processus de recouvrement

La première étape du processus de recouvrement est l'envoi d'un avis de réclamation par un centre local d'emploi ou par un centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Après l'expiration du délai prévu pour demander la révision d'une décision (90 jours) ou pour contester une décision de révision devant le Tribunal administratif du Québec (60 jours), un certificat de recouvrement est produit. Ce document confirme la somme à rembourser. Le personnel du Centre communique avec les personnes débitrices qui ne sont plus actives à un programme du Ministère ou au Régime québécois d'assurance parentale afin de conclure une entente de remboursement. À défaut d'en arriver à une entente, ou lorsque l'entente conclue n'est pas respectée, le Centre évalue la solvabilité de la personne débitrice. Lorsque la solvabilité de la personne débitrice est démontrée, le Centre peut engager une procédure judiciaire. Pour les personnes débitrices actives à l'un des programmes ou l'une des mesures du Ministère, des retenues sur les sommes versées par Emploi-Québec et sur les prestations du Régime québécois d'assurance parentale permettent de recouvrer la créance. Quant aux créances jugées irrécouvrables, elles sont radiées.

FAITS SAILLANTS
2014-2015

Un bilan positif quant à l'atteinte des cibles en matière de recouvrement

Globalement, en 2014-2015, le Centre a recouvré 158,4 millions de dollars, soit 132,2 millions de dollars provenant des créances d'Emploi-Québec, 8,9 millions de dollars provenant des créances du Régime québécois d'assurance parentale et 17,3 millions de dollars pour les créances liées aux pensions alimentaires perçues par Revenu Québec. Les cibles de recouvrement avaient été fixées à 136,9 millions de dollars pour les créances d'Emploi-Québec (taux d'atteinte de la cible : 96,6 %) et à 7 millions de dollars pour celles du Régime québécois d'assurance parentale (taux d'atteinte de la cible : 127,1 %).

Les résultats atteints par le Centre ont été atténués par différents facteurs de contingence, notamment par les efforts investis afin de répondre aux exigences en matière de gestion et de contrôle des effectifs. En 2014-2015, le Centre a pu compter, pour réaliser sa mission, sur un total de 155,2 équivalents temps complet, comparativement à 162,2 en 2013-2014.

Révision des critères de radiation

En 2013-2014, dans une optique d'amélioration continue et afin de donner un portrait fidèle du solde du compte débiteur des créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale, le Centre a entrepris la révision de son processus de radiation et des critères qui en découlent. À la suite de cette analyse, il a été constaté que pendant les quatre années suivant la date de la radiation, des encaissements étaient enregistrés dans plus de 50 % des créances radiées. Par conséquent, il a été convenu de revoir le délai de radiation de 90 jours à 4 ans. À noter qu'une analyse conjointe avec la Direction générale des services à la gestion et des ressources informationnelles a été réalisée à cet égard.

En 2014-2015, à elles seules, les modifications apportées au processus de radiation des créances ont fait augmenter de 16,8 millions de dollars le solde du compte débiteur d'Emploi-Québec. Celui-ci a progressé de 5,1 %, passant de 624,9 millions de dollars en 2013-2014 à 656,5 millions de dollars en 2014-2015. Bien que notable, cette variation n'a pas dépassé la cible établie de 5,5 %. N'eût été la révision du processus de radiation, le solde du compte débiteur d'Emploi-Québec aurait plutôt augmenté de 2,4 %, passant de 624,9 millions de dollars à 639,7 millions de dollars.

Un bilan positif de la qualité des services

En ce qui concerne la qualité des services, les personnes débitrices ont attendu en moyenne 40 secondes pour parler à une personne représentant le Centre, alors que la cible était fixée à 55 secondes ou moins. Le nombre d'appels répondus par les préposés aux renseignements a diminué de 5,8 %, passant de 55 240 en 2013-2014 à 52 038 en 2014-2015.

Tout au long de l'année, le Centre a maintenu ses échanges stratégiques avec ses partenaires que sont Emploi-Québec et le Régime québécois d'assurance parentale, notamment au moyen de rencontres qui permettent d'optimiser les façons de faire et d'accroître la performance ministérielle.

Le Centre a élaboré une offre de service afin d'offrir notamment à d'autres ministères et organismes des services de recouvrement des créances gouvernementales non fiscales. La mise en oeuvre de cette offre de service s'amorcera au cours de la prochaine année.

Une gestion efficace des ressources financières

Tout en présentant un bilan positif quant à l'atteinte des cibles en matière de recouvrement et de qualité des services, le Centre a diminué ses dépenses de fonctionnement de 5,6 % par rapport à 2013-2014.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

En 2014-2015, le Centre comptait 155,2 équivalents temps complet (ETC[1]), ce qui correspond à une diminution de 7 équivalents temps complet par rapport à 2013-2014, en raison des départs volontaires et des départs à la retraite ainsi que du gel de l'embauche. L'effectif du Centre se répartit de la façon suivante :

Activités	ETC utilisés en 2014-2015	ETC utilisés en 2013-2014
Ressources affectées aux activités opérationnelles	124,6	132,4
Ressources affectées aux activités de soutien	30,6	29,8
Total	**155,2**	**162,2**

Source : Compilation du Centre de recouvrement.

Par ailleurs, une partie des activités de recouvrement du Centre de services de Montréal est réalisée par du personnel prêté au Centre de recouvrement par la Ville de Montréal, ce qui correspond à l'utilisation de six équivalents temps complet, qui sont exclus du tableau ci-dessus.

Ressources financières

En 2014-2015, les dépenses de rémunération et de fonctionnement liées aux activités du Centre ont totalisé 9,3 millions de dollars, soit l'équivalent des dépenses de 2013-2014. Malgré la diminution des équivalents temps complet utilisés, les dépenses de rémunération ont augmenté de 0,1 million de dollars, ce qui est dû principalement à la hausse des échelles de traitement prévues par les conventions collectives, au coût des avancements d'échelon et aux dépenses qu'ont occasionné les projets réalisés pour améliorer les systèmes. En ce qui concerne les dépenses de fonctionnement, elles ont diminué de 5,6 % par rapport à 2013-2014. Ce total exclut le coût des services fournis par les autres directions du Ministère ainsi que les loyers et les avantages sociaux. Il ne comprend donc que les dépenses assumées par le Centre.

1. Dans l'administration québécoise, l'équivalent temps complet (ETC) est une unité de mesure qui exprime le nombre d'années-personnes rémunérées.

DÉPENSES LIÉES AUX ACTIVITÉS DU CENTRE DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Centres de responsabilité[a]	2014-2015	2013-2014
Rémunération		
Bureau de la directrice générale	0,6	0,3
Direction du soutien aux opérations	2,3	1,5
Direction des opérations	4,7	5,7
	7,6	**7,5**
Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques)[b]	**1,7**	**1,8**
Total	**9,3**	**9,3**

a. À la suite de la réorganisation administrative du Centre de recouvrement en 2014-2015, certaines activités de soutien, comprenant le Service du pouvoir discrétionnaire du ministre, les préposées et préposés aux renseignements, les agentes et agents de bureau et certains professionnels et professionnelles qui étaient sous la responsabilité de la Direction des opérations, ont été transférées à la Direction du soutien aux opérations et au Bureau de la directrice générale.

b. Les dépenses de fonctionnement comprennent les sommes versées à la Ville de Montréal pour le prêt d'employés.

RÉSULTATS 2014-2015

La présente section rend compte des résultats à l'égard des sept objectifs énoncés dans le Plan d'action 2014-2015 du Centre. Les résultats détaillés sont présentés selon les orientations stratégiques consignées dans la convention de performance et d'imputabilité du Centre.

Les huit indicateurs sont décrits sous la rubrique des résultats détaillés. Pour des précisions sur le sens de certains termes, on consultera le glossaire, à l'annexe 1.

Facteurs de contingence

Le choix des cibles du Plan d'action 2014-2015 en ce qui concerne les programmes et mesures administrés par Emploi-Québec s'appuie sur les résultats des années antérieures et sur les prévisions de facturation. Cependant, certains facteurs sur lesquels le Centre a peu d'emprise viennent moduler les résultats. Mentionnons, entre autres :

- la variation importante de la nature et du nombre de réclamations provenant d'Emploi-Québec ainsi que la diversité des sommes réclamées;
- les modifications comptables liées à la radiation.

Un tel contexte a donc rendu plus difficile l'atteinte de la cible à l'égard du taux de recouvrement global.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services

Efficacité globale

CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC

INDICATEURS	Cibles 2014-2015	Résultats 2014-2015	Atteinte de la cible	Résultats 2013-2014
Taux de recouvrement global	17,5 %	17,1 %	Cible non atteinte	18,7 %
Taux de variation du compte débiteur	5,5 %	5,1 %	Cible atteinte	5,7 %

CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible	Résultat 2013-2014
Montant recouvré	7,0 M$	8,9 M$	Cible atteinte	8,2 M$

Efficience globale

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible	Résultat 2013-2014
Coût par dollar recouvré	13 ¢ ou moins	11,8 ¢	Cible atteinte	12,9 ¢

Qualité des services

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible	Résultat 2013-2014
Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre	55 secondes ou moins	40 secondes	Cible atteinte	56 secondes

ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

INDICATEURS	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible	Résultat 2013-2014
Actualisation du Plan d'action en santé et qualité de vie au travail du Centre de recouvrement	31 mars 2015	Plan d'action actualisé et approuvé le 13 mars 2015	Cible atteinte	Plan d'action actualisé et approuvé le 4 décembre 2013

ORIENTATION 3

Favoriser le réseautage et le partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales

INDICATEURS	Cibles 2014-2015	Résultats 2014-2015	Atteinte de la cible	Résultats 2013-2014*
Tenue d'une rencontre avec chacun de ses partenaires ministériels	31 mars 2015	Rencontres tenues	Cible atteinte	Rencontres tenues
Dépôt de l'offre de service aux autorités du Ministère	31 mars 2015	Offre déposée le 16 mars 2015	Cible atteinte	S. O.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION 1
Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services

L'orientation 1 vise l'amélioration de la performance du Centre et comprend quatre objectifs.

Efficacité globale

OBJECTIF 1.1
Recouvrer le maximum des sommes dues au Ministère relativement aux créances d'Emploi-Québec

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible
Taux de recouvrement global	17,5 %	17,1 %	Cible non atteinte

Le taux de recouvrement global permet de mesurer la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables. Les sommes recouvrées correspondent au recouvrement net, qui comprend le recouvrement automatisé et celui qui est effectué par le personnel, desquels est déduit le remboursement des trop-perçus. Les sommes recouvrables correspondent au solde du compte débiteur au 31 mars 2014, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de l'année 2014-2015.

Le taux de recouvrement global obtenu à l'égard des créances d'Emploi-Québec est légèrement inférieur à la cible prévue au plan d'action 2014-2015. Ce résultat est attribuable au fait que les sommes recouvrées par le personnel ont été inférieures aux prévisions, notamment par les efforts investis afin de répondre aux exigences en matière de gestion et de contrôle des effectifs. Malgré les circonstances décrites ci-dessus, le recouvrement effectué par le personnel s'est rapproché des résultats des exercices antérieurs pour atteindre 44,7 millions de dollars. Les sommes recouvrées par le Centre ont été globalement inférieures de seulement 3,4 % aux attentes.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Taux de recouvrement global	17,1 %	18,7 %	18,9 %

Le taux de recouvrement global des créances d'Emploi-Québec a diminué de 1,6 point de pourcentage par rapport à 2013-2014. Cette variation s'explique par l'application de nouvelles règles en matière de perception et d'administration des revenus de l'État, ayant permis d'annuler 35,2 millions de dollars de créances prescrites en 2013-2014, comparativement à 5,3 millions de dollars en 2014-2015.

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible
Taux de variation du compte débiteur	5,5 %	5,1 %	Cible atteinte

Le taux de variation du compte débiteur permet quant à lui, de mesurer la variation du solde de ce compte pour une année financière comparativement à l'année précédente. Le solde du compte débiteur de l'année financière courante comprend celui de l'année financière précédente, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette et duquel sont déduits le recouvrement net et la radiation nette.

La cible de 5,5 % prévue au plan d'action 2014-2015 a été atteinte au 31 mars 2015.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Solde du compte débiteur	656 M$	625 M$	591 M$
Taux de variation du compte débiteur	5,1 %	5,7 %	0,8 %

Par rapport à l'exercice 2013-2014, le solde du compte débiteur d'Emploi-Québec a augmenté de 31,6 millions de dollars, passant de 624,9 millions de dollars à 656,5 millions de dollars. La révision du processus de radiation compte pour 16,8 millions de dollars dans cette variation. L'évolution et la composition du solde du compte débiteur en 2014-2015 sont présentées à l'annexe 2.

OBJECTIF 1.2

Recouvrer le maximum des sommes dues au Ministère relativement aux créances du Régime québécois d'assurance parentale

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible
Montant recouvré	7,0 M$	8,9 M$	Cible atteinte

Cet indicateur d'efficacité fait référence au recouvrement net des créances du Régime québécois d'assurance parentale. Le recouvrement net au 31 mars 2015 comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, desquels est déduit le remboursement des trop-perçus.

Le recouvrement net des créances du Régime québécois d'assurance parentale s'élève à 8,9 millions de dollars pour l'exercice 2014-2015, ce qui représente 127,1 % de la cible fixée dans le plan d'action 2014-2015. Ce résultat est directement attribuable à une facturation nette supérieure de 2,6 millions de dollars aux cibles établies par le Ministère. Une telle augmentation s'explique notamment par l'évolution du processus de conformité ainsi que par des améliorations technologiques.

La cible tenait compte d'une prévision de facturation nette de 6,4 millions de dollars, alors que la facturation nette réelle a plutôt totalisé 9 millions de dollars.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Montant recouvré	8,9 M$	8,2 M$	8,1 M$

Les résultats de l'exercice 2014-2015 indiquent une augmentation de 8,5 % des sommes recouvrées par rapport à 2013-2014. Ce résultat est principalement attribuable à l'augmentation du recouvrement par le personnel, qui est passé de 5,9 millions de dollars à 6,5 millions de dollars. L'annexe 2 présente en détail l'évolution du solde du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale en 2014-2015.

Efficience globale

OBJECTIF 1.3

Maintenir le coût par dollar recouvré pour l'année 2014-2015

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré	13,0 ¢ ou moins	11,8 ¢	Cible atteinte

Le coût par dollar recouvré mesure l'efficience de l'ensemble des activités de recouvrement des créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale. Cet indicateur se calcule en divisant les coûts liés à la réalisation des activités de recouvrement par les sommes totales recouvrées. Les coûts relatifs aux activités de recouvrement comprennent la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux et le coût relié aux dépenses centralisées. Ils excluent les coûts relatifs à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

En 2014-2015, le recouvrement a été inférieur de 2,8 millions de dollars à ce qui était prévu. Malgré ce résultat, la diminution des coûts de recouvrement de 2,3 millions de dollars comparativement aux prévisions a permis d'obtenir un coût par dollar recouvré inférieur à la cible prévue au plan d'action 2014-2015.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Coût par dollar recouvré	11,8 ¢	12,9 ¢	12,0 ¢

Le coût par dollar recouvré a diminué de 1,1 ¢ en 2014-2015 par rapport à 2013-2014 en raison, principalement, d'une baisse des coûts de recouvrement de l'ordre de 1,6 million de dollars.

Les coûts de recouvrement s'établissent à 16,9 millions de dollars en 2014-2015, comparativement à 18,5 millions de dollars en 2013-2014, ce qui représente une diminution de 8,6 %. La diminution des coûts de recouvrement est due en particulier à la baisse des dépenses liées aux unités centrales et des dépenses centralisées.

Le recouvrement s'est élevé à 142,8 millions de dollars en 2014-2015 relativement aux créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale, en comparaison de 143,6 millions de dollars en 2013-2014.

Qualité des services

OBJECTIF 1.4

Maintenir le délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre pour l'année 2014-2015

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible
Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre	55 secondes ou moins	40 secondes	Cible atteinte

Le délai d'attente moyen correspond au temps mis pour répondre aux personnes qui appellent à l'un des numéros de la ligne principale du Centre. Il est important que le Centre puisse répondre rapidement aux appels, puisque cela permet de fournir de l'information aux personnes débitrices et, le cas échéant, de négocier et de conclure des ententes de remboursement.

En 2014-2015, le Centre a affiché un temps d'attente moyen de 40 secondes, soit 15 secondes de moins que le délai moyen ciblé de 55 secondes. Ce résultat a été atteint en raison d'une baisse de la volumétrie des appels et parce que le Centre s'est assuré de la disponibilité des ressources lors des périodes de plus fort achalandage.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre	40 secondes	56 secondes	36 secondes

En 2014-2015, le temps d'attente moyen a diminué de 16 secondes par rapport à 2013-2014. D'une part, les ressources nécessaires ont été rendues disponibles et, d'autre part, le nombre d'appels traités par les préposées et les préposés aux renseignements a diminué de 5,8 %, passant de 55 240 en 2013-2014 à 52 038 en 2014-2015.

ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

OBJECTIF 2.1

Favoriser la santé et la qualité de vie au travail

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible
Actualisation du Plan d'action en santé et qualité de vie au travail du Centre de recouvrement	31 mars 2015	Plan d'action actualisé et approuvé le 13 mars 2015	Cible atteinte

Pour relever les défis qui l'attendent, en plus de pouvoir compter sur une main-d'œuvre compétente, le Centre doit investir dans des pratiques visant à créer un environnement de travail stimulant pour son personnel, à reconnaître le travail accompli, à favoriser le développement des compétences et, ainsi, à accroître la mobilisation du personnel.

Le plan d'action du Centre en matière de santé et de qualité de vie au travail a été approuvé le 13 mars 2015. Les activités prévues dans ce plan répondent aux préoccupations exprimées par le personnel et sont liées aux quatre sphères de la santé et de la qualité de vie au travail, soit l'environnement de travail, les pratiques de gestion, la conciliation travail-famille et les habitudes de vie.

Le Centre a mis en œuvre diverses activités visant à soutenir l'engagement, le perfectionnement et la mobilisation du personnel, dont entre autres l'élaboration de calendriers de formation en fonction des besoins du personnel, des activités de reconnaissance et les exercices annuels d'évaluation du rendement. De plus, chacune des unités de travail du Centre a offert à ses équipes, en fonction des forces et compétences de chacun et des besoins de l'organisation, la possibilité de participer à la réalisation de divers mandats et projets spéciaux.

Taux de conformité

En vue d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixés, le Centre veille à la qualité du travail de son personnel en contrôlant la conformité du traitement des dossiers, c'est-à-dire en s'assurant que ce traitement est conforme aux lois, aux normes et aux directives en vigueur. En 2014-2015, le taux de conformité global a augmenté de deux points de pourcentage par rapport à 2013-2014 pour atteindre 96 %, ce qui témoigne de la qualité du travail du personnel.

ORIENTATION 3

Favoriser le réseautage et le partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales

OBJECTIF 3.1

Poursuivre la participation aux comités stratégiques avec ses partenaires ministériels

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible
Tenue d'une rencontre avec chacun de ses partenaires ministériels	31 mars 2015	Rencontres tenues	Cible atteinte

Pour atteindre ses objectifs, développer son expertise et participer à l'amélioration de la performance du Ministère, le Centre mise sur la collaboration active de chacun de ses partenaires ministériels.

Ayant pour principal objectif d'optimiser ses façons de faire et d'accroître la performance ministérielle, le Centre a poursuivi la tenue de rencontres avec des représentants d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale. Ces rencontres d'échange ont permis, entre autres, de trouver des pistes d'amélioration, de faire bénéficier les participantes et les participants de l'expertise de chacun et de proposer différents partenariats et projets de collaboration.

OBJECTIF 3.2

Élaborer une offre de service permettant d'optimiser le recouvrement des créances gouvernementales non fiscales

INDICATEUR	Cible 2014-2015	Résultat 2014-2015	Atteinte de la cible
Dépôt de l'offre de service aux autorités du Ministère	31 mars 2015	Offre déposée le 16 mars 2015	Cible atteinte

L'offre de service a été déposée aux autorités du Ministère le 16 mars 2015. Le Centre dispose d'un générateur d'appels permettant notamment la composition automatique de numéros de téléphone et la répartition des appels entre les agentes et agents de recouvrement disponibles. Ce dispositif permet ainsi de traiter un volume d'appels plus important et d'assurer l'efficience du processus de recouvrement. Le Centre mise sur cette technologie et sur son expertise en optimisation des processus de travail pour offrir, entre autres, ses services de recouvrement des créances gouvernementales non fiscales à d'autres ministères et organismes.

ANNEXES

ANNEXE 1
GLOSSAIRE

Coûts de recouvrement
Coûts comprenant la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux propres aux activités de recouvrement des créances ainsi que les coûts liés aux unités centrales et les dépenses centralisées.

Les coûts de recouvrement excluent les coûts relatifs à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

Coût par dollar recouvré
Coût obtenu en divisant les coûts totaux de recouvrement par le recouvrement total.

Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre
Temps durant lequel une personne doit attendre en moyenne pour parler à une personne représentant le Centre.

Facturation annuelle nette
Total des réclamations et des notes de crédit, auquel s'ajoutent les intérêts et les frais, et duquel sont déduites les créances annulées. Les ajustements de fin d'année sont inclus dans la facturation annuelle nette.

Radiation nette
Valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle est déduite la valeur des créances dont la radiation a été annulée.

Recouvrement automatisé
Recouvrement entièrement informatisé, effectué auprès d'Emploi-Québec, de Revenu Québec, du Régime québécois d'assurance parentale, de la Régie des rentes du Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Recouvrement effectué par le personnel
Recouvrement calculé à partir des encaissements sous forme de chèques, de mandats, d'argent comptant, de prélèvements automatiques, de sommes perçues par les institutions financières et de virements provenant du ministère de la Justice du Québec à la suite de procédures judiciaires.

Recouvrement net
Recouvrement total, duquel est déduit le remboursement des trop-perçus.

Recouvrement total
Somme du recouvrement automatisé et du recouvrement effectué par le personnel.

Solde du compte débiteur de l'année financière courante

Solde du compte débiteur au 31 mars de l'année financière courante, comprenant le solde du compte débiteur au 31 mars de l'année financière précédente et la facturation annuelle nette, dont on a déduit le recouvrement net et la radiation nette.

Taux de recouvrement global

Taux correspondant à la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables qui relèvent de la responsabilité du Centre.

Taux de variation du compte débiteur

Taux correspondant à la variation entre le solde du compte débiteur d'une année financière et le solde du compte débiteur de l'année financière précédente.

ANNEXE 2
ÉVOLUTION DU SOLDE DES CRÉANCES MINISTÉRIELLES EN 2014-2015

SOMMAIRE DES CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC EN 2014-2015 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Aide financière de dernier recours	Mesures d'aide à l'emploi		Garants défaillants	Autres mesures et programmes	TOTAL
		Individus	Organismes			
Solde d'ouverture au 1er avril 2014	**589,0**	**4,3**	**0,6**	**30,2**	**0,8**	**624,9**
Facturation						
Réclamations	133,6	2,6	1,9	1,7	0,5	140,3
Intérêts et frais	20,2	0,0	0,0	0,0	0,0	20,2
Annulation de créances	(9,1)	(0,1)	(0,3)	(1,8)	(0,2)	(11,5)
Facturation nette	**144,7**	**2,5**	**1,6**	**(0,1)**	**0,3**	**149,0**
Recouvrement						
Recouvrement par le personnel	(39,8)	(1,5)	(2,0)	(1,2)	(0,2)	(44,7)
Recouvrement automatisé	(86,2)	(1,5)	0,0	(0,9)	(0,3)	(88,9)
Remboursement des trop-perçus	1,3	0,1	0,0	0,0	0,0	1,4
Recouvrement net	**(124,7)**	**(2,9)**	**(2,0)**	**(2,1)**	**(0,5)**	**(132,2)**
Créances radiées						
Radiation	(7,9)	0,0	0,0	(0,2)	0,0	(8,1)
Radiation annulée	20,7	0,4	0,0	1,7	0,1	22,9
Radiation nette	**12,8**	**0,4**	**0,0**	**1,5**	**0,1**	**14,8**
Solde de fermeture au 31 mars 2015[a]	**621,8**	**4,3**	**0,2**	**29,5**	**0,7**	**656,5**

Source : Données officielles du Ministère.

a. Le solde du compte débiteur d'Emploi-Québec est composé, d'une part, des sommes dues par des personnes ayant un dossier actif à Emploi-Québec et envers lesquelles le Centre ne peut exercer de mesures coercitives et, d'autre part, des sommes dues par des personnes qui n'ont pas de dossier actif à Emploi-Québec et qui sont soumises au processus de recouvrement.

RÉPARTITION DU SOLDE DU COMPTE DÉBITEUR D'EMPLOI-QUÉBEC SELON L'ÂGE DES COMPTES

Âge des comptes	Créances des personnes débitrices ayant un dossier actif à Emploi-Québec[a]		Créances des personnes débitrices sans dossier actif à Emploi-Québec		Total	
	M$	%	M$	%	M$	%
0 à 6 mois	32,0	14,0	37,2	8,7	69,2	10,5
6 à 12 mois	20,8	9,1	28,9	6,8	49,7	7,6
12 à 24 mois	30,9	13,5	47,7	11,1	78,6	12,0
24 à 36 mois	19,6	8,6	32,1	7,5	51,7	7,9
36 mois et plus	125,3	54,8	282,0	65,9	407,3	62,0
Total	**228,6**	**100,0**	**427,9**	**100,0**	**656,5**	**100,0**

Source : Données officielles du Ministère.

a Personnes débitrices qui reçoivent des prestations en vertu d'un programme d'Emploi-Québec, prestations qui font l'objet de retenues mensuelles à titre de remboursement de la créance.

RÉPARTITION DU SOLDE DU COMPTE DÉBITEUR D'EMPLOI-QUÉBEC SELON L'ÂGE DES PERSONNES DÉBITRICES

Âge des personnes débitrices	Créances des personnes débitrices ayant un dossier actif à Emploi-Québec		Créances des personnes débitrices sans dossier actif à Emploi-Québec		Total	
	M$	%	M$	%	M$	%
Moins de 30 ans	11,8	5,2	21,2	5,0	33,0	5,0
30 à 49 ans	83,9	36,7	143,4	33,5	227,3	34,6
50 à 59 ans	93,6	40,9	112,4	26,3	206,0	31,4
60 à 64 ans	38,0	16,6	44,0	10,3	82,0	12,5
65 ans et plus	1,3	0,6	106,7	24,9	108,0	16,5
Autres[a]	-	-	0,2	0,0	0,2	0,0
Total	**228,6**	**100,0**	**427,9**	**100,0**	**656,5**	**100,0**

Source : Données officielles du Ministère.

a Regroupe notamment les créances d'organismes externes.

SOMMAIRE DES CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE EN 2014-2015 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Solde d'ouverture au 1er avril 2014		**11,7**
Facturation nette		**9,0**
Recouvrement		
Recouvrement par le personnel	(6,5)	
Recouvrement automatisé	(2,7)	
Remboursement des trop-perçus	0,3	
Recouvrement net		**(8,9)**
Créances radiées		
Radiation	0,0	
Radiation annulée	0,5	
Radiation nette		**0,5**
Solde de fermeture au 31 mars 2015		**12,3**

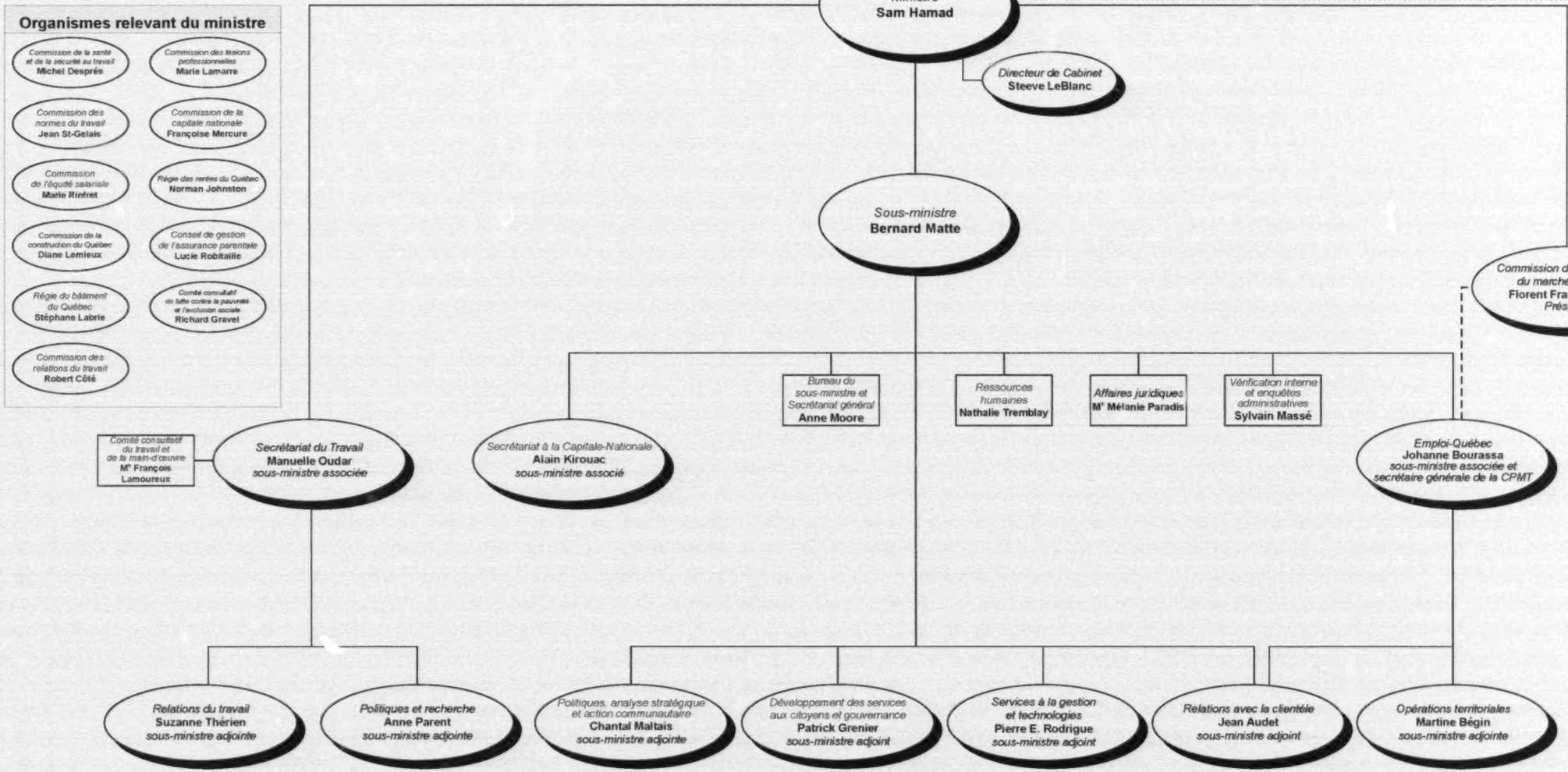
Source : Données officielles du Ministère.

SOMMAIRE DES CRÉANCES RELATIVES AUX PENSIONS ALIMENTAIRES EN 2014-2015 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Solde d'ouverture au 1er avril 2014		**121,7**
Arrérages de pensions alimentaires		
Facturation	28,0	
Annulation de facturation	(8,8)	
Facturation nette		**19,2**
Recouvrement		
par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	(0,1)	
par Revenu Québec	(17,3)	
Ajustements	0,1	
Recouvrement net		**(17,3)**
Solde de fermeture au 31 mars 2015		**123,6**

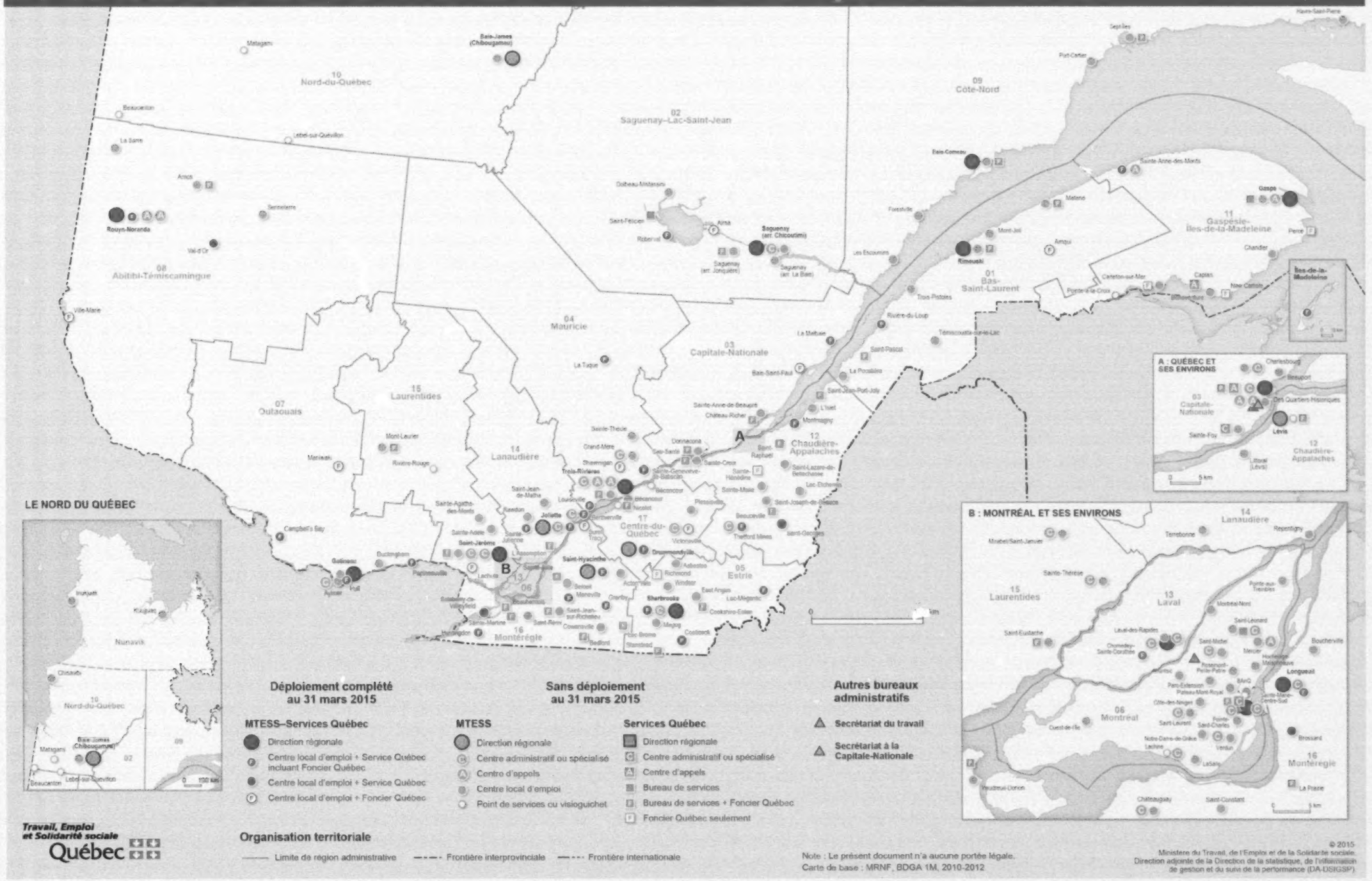
Source : Données officielles du Ministère.

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2015



Travail, Emploi et Solidarité sociale
Québec

ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2015



Soucieux de protéger l'environnement et dans une perspective de développement durable, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale favorise l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres recyclées pour la production de ses imprimés.

De plus, le Ministère tient compte de l'édition en ligne de ses documents organisationnels au moment d'établir la quantité à imprimer. Encore cette année, il a continué sur sa lancée afin de réduire son empreinte écologique.

La couverture et les séparateurs sont imprimés sur du papier contenant 30 % de fibres recyclées postconsommation, en plus d'être libre de chlore élémentaire. Les pages intérieures sont imprimées sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore, et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014 2015

Travail, Emploi et Solidarité sociale
Québec